

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SMK NEGERI 3 PEKANBARU**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh :

**ASNIZAR**  
**NIM. 10671004797**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2010**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SMK NEGERI 3 PEKANBARU**

**Oleh:**

**ASNIZAR**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru. Sistem manajemen mutu terdiri dari sistem manajemen kualitas, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk dan analisis, pengukuran dan peningkatan sekaligus merupakan sebagai variabel independen terhadap kinerja pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru sebagai variabel dependen.*

*Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 70 pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru.*

*Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan metode enter, hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa terdapat empat variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk dan analisis, pengukuran dan peningkatan karena  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$  dengan signifikansi probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$  dan  $H_5$  diterima. Sedangkan satu variabel lainnya sistem manajemen kualitas tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai karena  $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$  dengan signifikansi probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_1$  ditolak. Sedangkan hasil regresi secara simultan menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen karena  $F \text{ hitung sebesar } 795,588 > F \text{ tabel sebesar } 3,978$  dengan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_6$  DITERIMA.*

*Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa hanya 98,4% variabel kinerja pegawai dipengaruhi oleh sistem manajemen kualitas, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk dan analisis, pengukuran dan peningkatan.*

*Kata kunci : sistem manajemen kualitas, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk dan analisis, pengukuran dan peningkatan dan kinerja pegawai.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Mutu.....	9
2.2. Konsep Sistem Manajemen Mutu.....	11
2.3. Pengertian ISO 9001:2000.....	13
2.4. Tujuan ISO 9001:2000.....	14
2.5. Persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.	17
2.6. Tahap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000...	23
2.7. Manfaat Penerapan Sistem Mananjemen Mutu ISO 9001:2000.	33
2.8. Defenisi Kinerja .....	35

2.9. Hubungan SMM ISO 9001:2000 dengan Kinerja.....	36
2.10. Hipotesis.....	37
2.11. Penelitian Terdahulu.....	38

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian.....	40
3.2 . Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian...	40
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.6. Analisis Data.....	44

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM ORGANISASI**

4.1. Sejarah Singkat SMK Negeri 3 Pekanbaru.....	51
4.2. Visi dan Misi SMK Negeri 3 Pekanbaru.....	51
4.3. Struktur Organisasi.....	52
4.4. Uraian Kerja.....	54

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Identitas Responden.....	58
5.2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada SMK Negeri 3 Pekanbaru.....	60
5.3. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru.....	71
5.4. Uji Asumsi Klasik.....	79
5.5. Analisis Hasil Penelitian.....	81

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....	88
6.2. Saran.....	89

## **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah suatu asosiasi global yang terdiri dari badan-badan standarisasi nasional yang beranggotakan kurang lebih dari 140 negara yang berlokasi di Genewa, Switzerland. ISO merupakan suatu organisasi di luar pemerintah (Non-Government Organization/NGO) yang didirikan pada 23 Februari 1947. Misi dari ISO adalah untuk mendukung pengembangan standarisasi dan kegiatan-kegiatan terkait lainnya dengan harapan untuk membantu perdagangan internasional dan juga untuk membantu pengembangan kerjasama secara global di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan kegiatan ekonomi. Kegiatan pokok ISO adalah menghasilkan kesepakatan-kesepakatan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar nasional.

Manfaat yang diperoleh suatu perusahaan/organisasi jika menerapkan ISO adalah diakuinya perusahaan/organisasi tersebut secara nasional bahkan internasional. Pihak konsumen juga lebih percaya pada produk yang telah mendapat jaminan sesuai dengan ISO tersebut. Namun bukan itu saja, dalam perkembangannya penerapan ISO di suatu perusahaan/organisasi telah memberikan nilai tambah dalam meningkatkan perusahaan/organisasi, meningkatkan efisiensi kegiatan, meningkatkan daya saing, mendapatkan kepercayaan dari konsumen/mitra kerja/pemodal, mengurangi resiko usaha,

memperbaiki manajemen organisasi dengan menerapkan perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan tindakan perbaikan, dan lain sebagainya.

Namun jika sebuah perusahaan/organisasi tidak menerapkan ISO maka hal tersebut berdampak pada perusahaan/ organisasi itu sendiri dimana perusahaan/organisasi tersebut diyakini belum memiliki manajemen yang baik dalam pengerjaan produknya bahkan bagi perusahaan/organisasi yang ingin menjual atau menawarkan produknya ke pasar domestik maupun pasar internasional jika tidak memiliki standar tersebut maka tidak dapat memasuki persaingan yang diinginkan karena dewasa ini pasar domestik bahkan pasar internasional mempunyai fokus yang kualitas atau mutu yang sangat sesuai dengan standart mutu. Bagi perusahaan/organisasi yang tidak memenuhi standart tersebut akan tersingkir bahkan mati dalam erana persaingan dengan kata lain penerapan ISO 9000 menjadi suatu kebutuhan dasar bagi pertumbuhan dalam pengembangan perusahaan/organisasi dalam persaingan global saat ini.

Salah satu perusahaan/organisasi yang telah memperoleh ISO 9001:2000 adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Pekanbaru. Pada tanggal 29 Juli 2005. Sebagai instansi yang bergerak dalam bidang jasa Pendidikan dan Pelatihan Pariwisata maka Kepala Sekolah, Majelis Guru dan seluruh pegawai sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Pekanbaru bertekat untuk memuaskan pelanggan, yaitu murid, wali murid dan dunia industri.

Standar mutu layanan perlu mendapat perhatian dan porsi yang memadai dalam program-program pengembangan SMK N 3 PEKANBARU ini kedepan karena ia menarapkan salah satu faktor penentu tercapai tidaknya visi untuk

“terwujudnya lembaga diklat yang Profesional dan berwawasan seni budaya yang berstandar Nasional dan Internasional di Bumi Lancang Kuning tahun 2010”. Apabila layanan tidak tercapai standar mutu yang seharusnya, maka proses akan mengalami masalah-masalah yang pada akhirnya dapat berakibat pada kurang memuaskannya kualitas Output yang dihasilkan SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Kemudian SMK Negeri 3 Pekanbaru memiliki komitmen melakukan peningkatan sistem manajemen mutu secara terus-menerus untuk memberikan layanan masyarakat didalam dan di luar negeri melalui sistem pendidikan dan pelatihan pariwisata yang fleksibel, berwawasan global dan berseni budaya, menjalin kinerja di lingkungan Internal dan Eksternal untuk menghasilkan tamatan yang memiliki keunggulan kompetitif dan mampu menghadapi pasar bebas dan era global, menjalankan program pendidikan dan pelatihan pariwisata dengan memberikan pelayanan dan mutu jasa sesuai dengan spesifikasi pelanggan dan peraturan yang berlaku secara konsisten sehingga kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama untuk dicapai dan meningkatkan layanan manajemen dan akademik. Selanjutnya kebijakan mutu yang dibuat harus dipahami oleh seluruh personil kunci, majelis guru dan seluruh pegawai sekolah SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Sebelum menerapkan ISO 9001:2000 pada SMK Negeri 3 Pekanbaru tidak memiliki sistem manajemen yang baik hal tersebut dapat dilihat dengan tidak jelas tanggung jawab dan wewenang antara pegawai sering mengalami ketidak jelasan yang akhirnya mempengaruhi kinerja dari setiap pegawai, pekerjaan yang



seharusnya diselesaikan pada waktunya namun tidak diselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan sehingga terimbas terhadap produktifitas organisasi yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Namun bukan itu saja, prosedur-prosedur pekerjaan yang lainnya tidak ada sehingga dapat menghambat pekerjaan.

SMK Negeri 3 Pekanbaru dengan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 telah menerapkan hal-hal yang sesuai dengan klausul sistem manajemen ISO 9001:2000. Hal tersebut dapat dilihat program kerja yang sudah realisasi dengan baik.

**Tabel 1.1 Program Kerja Setiap Departemen pada SMK Negeri 3 Pekanbaru**

No	Departemen	Target	Realisasi
1.	Waka Kurikulum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat jadwal pelajaran akan selesai sebelum selesai satu bulan sebelum semester berjalan diawal tahun pelajaran</li> <li>• Pengumpulan administrasi pengajaran guru SMK Negeri 3 Pekanbaru selesai satu bulan setelah semester berjalan pada tahun ajaran.</li> </ul>	<div>✓</div> <div>✓</div>
2.	Waka Humas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyerap tenaga sesuai dengan program study yang ada di Sekolah menengah Kejuruan Negeri oleh Dunia Usaha yang dapat terserap pada akhir tahun</li> </ul>	✓
3.	Waka Kesiswaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun nama-nama Pembina Osis dan Ektrakurikuler periode pelajaran baru selama 6 minggu setelah tahun pelajaran baru dimulai</li> <li>• Melaksanakan seleksi penerimaan siswa baru selama 3 minggu setelah pendaftaran dibuka</li> <li>• Melaksanakan masa Orientasi siswa baru selama 3 hari setelah PSB ke panitia MOS</li> <li>• Melaksanakan pemilihan pengurus Osis baru selama 3 minggu setelah tahun pelajaran baru berlangsung 1 minggu</li> <li>• Membuat laporan kegiatan yang dilaksanakan Waka Kesiswaan setiap 3 bulan.</li> </ul>	<div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div>

4.	Waka Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembelian barang yang digunakan oleh setiap program study sebelum diterima oleh Waka Sarana Prasarana dan diproses 2 hari dapat digunakan pada waktu praktek yang ditentukan</li> </ul>	✓
5.	Kabag Usaha Tata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkoordinir surat-surat, laporan kedinas atau intansi terkait tepat waktu</li> </ul>	✓
6.	Bagian Usaha Tata	<p>Kaur Kepegawaian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbaiki data kepegawaian yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Pekanbaru paling lama 3 hari setelah perubahan</li> <li>• Memproses dokumen kenaikan pangkat 3 hari setelah angka kredit dihitung</li> <li>• Membuat surat-surat keperluan guru/pegawai 1 hari sebelum dilaksanakan</li> </ul> <p>Kaur Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memproses pembayaran tagihan paling lambat 3 hari setelah surat tagihan diterima</li> <li>• Laporan triwulan dibuat paling lama 1 minggu setelah tutup buku</li> </ul> <p>Kaur Sarana Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membukukan barang masuk dan penghapusan ke buku induk paling lambat 1 hari setelah acara ditandatangani</li> <li>• Membuat laporan pertriwulan paling lambat tanggal 9 setiap triwulan</li> </ul> <p>Kaur Kesiswaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat laporan kesiswaan paling lambat tanggal 5 setiap bulannya.</li> </ul>	<div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div>
7.	Wali Kelas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat laporan kehadiran siswa (ABSEN) kepada Waka Kesiswaan paling lambat tanggal 2 setiap bulannya</li> <li>• Menekan tingkat kealpaan siswa menjadi 2 hari dalam 1 bulan.</li> </ul>	<div>✓</div> <div>✓</div>
8.	Guru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kehadiran mengajar minimal 99% pada semester berjalan pada tahun pelajaran</li> <li>• Tingkat kehadiran pada kegiatan: Upacara, Wirid, Olah raga, dan Rapat Dinas Minimal 95%</li> <li>• Tingkat kedisiplinan berpakaian seragam</li> </ul>	<div>✓</div> <div>✓</div> <div>✓</div>

Sumber : SMK Negeri 3 Pekanbaru

Berdasarkan pentingnya ISO 9001:2000 dan penerapannya dalam sebuah perusahaan/organisasi serta dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut, oleh karena itu penulis memberi judul penelitian ini : “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Pegawai Pada SMK Negeri 3 Pekanbaru”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Pekanbaru?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penulisan untuk mengadakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada SMK Negeri 3 Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru

Sedang manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Memberikan pengetahuan kepada penulis dan pihak lain tentang system manajemen kualitas ISO 9001:2000 sebagai kunci untuk menembus dan mampu berkompetisi dalam pasar global

2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan/organisasi dalam meningkatkan kualitas perusahaan/organisasi sesuai dengan standar ISO 9001:2000 yang telah diterapkan.
3. Sebagai bahan referensi bagi pihak yang lain berminat meneliti lanjut tentang permasalahan standarisasi ISO 9001:2000.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman dalam menyusun penelitian ini, maka penulis membaginya dalam enam bab dengan kerangka penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : Telaah Pustaka**

Dalam bab ini dikemukakan mengenai pengertian mutu, konsep manajemen mutu, pengertian ISO 9001:2000, tujuan utama ISO 9000, tahap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, serta manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, hipotesis dan variabel penelitian

#### **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengambilan data dan analisa data.

#### **BAB IV : Gambaran Umum Perusahaan/Organisasi**

Dalam bab ini penulis menguraikan sejarah singkat berdirinya perusahaan/organisasi, visi dan misi perusahaan/organisasi, struktur organisasi.

#### **BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisikan tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen sumber daya, realisasi produk, serta analisi, pengukuran dan peningkatan dan kinerja

#### **BAB VI : Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini penulis akan kemukakan tentang kesimpulan dan saran yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Mutu**

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh kepada mutu. Perhatian penuh kepada mutu akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. **(Gaspersz, 2006:2 )**

Mutu adalah suatu strategi dasar yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manusia, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi masyarakat serta memberi keuntungan kepada pemegang saham. **(Buddy Ibrahim, 2001:1)**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna diantaranya. **(Fandy Tjiptono, 2003:9) :**

- a. Kesesuaian dengan persyaratan tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan / cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g. Sesuatu yang membahagiakan pelanggan

Mutu biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk atau jasa. Seperti : kinerja (*performance*), kehandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetic*) dan lain sebagainya. **(Gaspersz, 2005:4)**

Mutu adalah kecocokan penggunaan oleh pelanggan. Ini berarti bahwa produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan: artinya, produk itu tidak cocok dengan penggunaan pelanggan. Kecocokan penggunaan dikaitkan dengan nilai yang diterima pelanggan dan dengan kepuasan pelanggan. Hanya pelanggan dan bukan produsen yang bisa menentukannya. **(Roger.G.Schroeder, 2001:169)**

Dalam beberapa tahun kemudian, Philip Kotler menyempurnakan teorinya tentang konsep manajemen mutu ( kualitas ), yakni dia memperkenalkan konsep *Q-Match*, yang menyatakan bahwa mutu merupakan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus – menerus, sehingga dikenal dengan istilah: *quality = Meets, Agrees, Term, and changes*. **(Kotler, 2002:107)**

Pendapat lain mengatakan: mutu adalah menjalin hubungan yang kuat dengan para pemasok dan pelanggan untuk menjamin terjadinya perbaikan mutu secara berkesinambungan dalam menghasilkan barang dan jasa. **(Herjanto, 2007:409)**

Dari berbagai definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa mutu dapat sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh barang dan jasa yang memenuhi syarat pelanggan sesuai dengan kegunaan yang dapat memberikan kepuasan dengan standar dan spesifikasi dari pemasaran, pembuatan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan.

## 2.2 Konsep Sistem Manajemen Mutu/Kualitas

ISO 8402 (*Quality vocabulary*) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). (**Gaspersz, 2006:1**)

Departemen pertahanan Amerika Serikat mendefinisikan manajemen kualitas terpadu (*Total Quality Manajemen =TQM*) sebagai filosofi dan sekumpulan petunjuk prinsip-prinsip yang menjadi metode-metode kuantitatif dan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas material dan pelayanan yang dipasok pada suatu organisasi, semua proses dalam organisasi, dan memenuhi derajat kebutuhan pelanggan baik pada saat sekarang maupun pada saat yang akan datang. (**Gaspersz, 2006:6** )

Dr. Joseph M. salah satu guru dalam kualitas memberikan devenisi tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik. ( **Garpersz, 2006:3** )

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas sasaran kualitas yang dimasukkan dalam manajemen bisnis
2. Jangkauan sasaran diturunkan dan benchmarking : fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompeti, disana adalah peningkatan kualitas tahunan.



3. Sasaran disebarkan ketingkat yang mengambil keputusan
4. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat
5. Pengukuran ditetapkan seluruhnya
6. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
7. penghargaan diberikan untuk performansi terbaik
8. Sistem imbalan (*reward system* ).

Pada dasarnya manajemen kualitas (*quality management*) atau manajemen kualitas terpadu (*Total Quality Management=TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*Continious Performance Improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. (**Gaspersz, 2006:4** )

Untuk mengembangkan manajemen kualitas suatu organisasi, perlu diketahui elemen-elemen yang ada dalam manajemen kualitas itu agar dijadikan sebagai pilar-pilar dalam membangun manajemen kualitas organisasi itu antara lain :

1. Visi organisasi
2. Menghilangkan hambatan yang ada
3. Komunikasi
4. Evaluasi terus - menerus
5. Perbaikan terus - menerus
6. Hubungan pemasok - pelanggan

7. Pemberdayaan karyawan
8. Pendidikan dan pelatihan. (**Gaspersz, 2006 : 57**)

ISO 9001:2000 disusun berdasarkan pada delapan prinsip manajemen kualitas. Prinsip-prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen senior sebagai suatu kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kerja. Delapan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan ISO 9001:200 itu adalah. (**Gaspersz, 2006:75**):

1. Fokus pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem terhadap manajemen
6. Peningkatan terus menerus
7. Pendekatan factual
8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

### **2.3 Pengertian ISO 9001:2000**

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah organisasi Internasional untuk standarisasi, seri dari ISO 9000 menjelaskan standar untuk internasional tentang manajemen kualitas (*quality management*) dan jaminan kualitas (*quality assurance*). (**Sadipun, 2000:5**)

ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kaulitas. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan dan rekomendasi

untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang dikontrak bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi. **(Gaspersz, 2005:1)**

ISO didirikan pada tanggal 23 Februari 1947 yang berpusat di Jenewa – Swiss, ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO, yang merupakan lembaga nirlaba Internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standardisasi internasional untuk apa saja.

Sedangkan pendapat lain mengemukakan bahwa ISO 9001:2000 adalah suatu badan yang mengatur sertifikasi atau mengesahkan suatu standar. ISO bukan badan yang menciptakan standar, melainkan suatu badan yang menghasilkan cara untuk memastikan standar yang diikuti sejalan dengan laju perusahaan yang menggunakan standar yang dipilihnya.

Dari beberapa pengertian ISO 9001:2000 diatas terlihat jelas bahwa ISO 9001:2000 bukanlah suatu standar bagi produk-produk melainkan standar dari sistem manajemen kualitas, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang hasil dipenuhi oleh suatu produk yang dihasilkan suatu perusahaan. ISO 9001:2000 memberikan pedoman mengenai struktur dan elemen sistem kualitas yang lengkap, serta standardisasi kualitas diseluruh dunia, yang mana hal tersebut dibutuhkan dalam menghadapi pasar global.

## **2.4 Tujuan Utama ISO 9001:2000**

Tujuan utama dikeluarkannya ISO 9000 adalah **(H.B Siswanto, 2005:203):**

1. Organisasi harus mencapai dan mempertahankan mutu produk atau jasa yang dihasilkan sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli.
2. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak manajemen bahwa mutu yang dimaksudkan telah dicapai dan dapat dipertahankan.
3. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa mutu yang dimaksudkan telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang dijual.

ISO sendiri adalah suatu rangkaian dari lima standar mutu Internasional. Seri tersebut diberi nama demikian rupa sehingga terdiri dari lima standar atau kriteria, dengan kondifikasi angka berurutan mulai dari 9000. **(Tjiptono dan Diana, 2000:86):**

1. Standar 1 : ISO 9000

Merupakan suatu peta jaringan yang memberikan definisi dasar dan konsep-konsep serta menerangkan bagaimana suatu perusahaan memilih dan menggunakan standar-standar yang lain dalam seri tersebut.

2. Standar 2 : ISO 9001

Adalah standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin kualitas pada tahap perencanaan dan pengembangan, produksi, instalasi

dan pelayanan jasa. Standar ini digunakan khususnya oleh perusahaan manufaktur yang merancang produk dan membuatnya sendiri.

3. Standar 3 : ISO 9002

Merupakan standar yang digunakan untuk memenuhi persyaratan produksi dan instalasi yang memerlukan jaminan. Sebagai contoh : bila suatu produksi dibuat dengan suatu spesifikasi yang ditentukan oleh pihak lain.

4. Standar 4 : ISO 9003

Adalah standar yang kurang rinci, karena hanya dibutuhkan untuk menjamin pemeriksaan dan uji akhir. Standar ini juga khusus digunakan untuk badan-badan seperti : laboratorium pengujian, pusat kalibrasi, dan distributor peralatan yang melakukan pemeriksaan dan pengujian produk yang dipasok.

5. Standar 5 : ISO 9004

Adalah standar yang digunakan untuk kepentingan internal dan bukan untuk situasi kontraktual. Standar ini antara lain mencakup unsur-unsur produk yang ikut mempengaruhi sistem jaminan kualitas, termasuk di dalamnya tanggung jawab manajemen, pemasaran, pengadaan langkah pengendalian, manfaat sumber daya manusia.

Dalam penerapan standar seri ISO 9000, perusahaan dihadapkan pada dua kategori, yaitu : kontraktual dan non kontraktual. (**Chatab, 2001:27**) non kontraktual merupakan suatu kondisi dimana suatu perusahaan bermaksud

menerapkan standar sistem mutu yang semata-mata untuk pengembangan manajemen mutu intern perusahaan. Dalam hal ini perusahaan tidak memerlukan pengakuan dari pihak lain untuk penerapan standar yang digunakan dalam rangka ini adalah ISO 9004.

## **2.5 Persyaratan Standar dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000**

Standar ISO memberikan pedoman mengenai struktur dan elemen sistem kualitas yang lengkap, serta standarisasi kualitas di seluruh dunia. Standar ini berfokus pada proses pelanggan, maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan dari ISO 9001:2000 ini akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan sistem manajemen kualitas secara sistematis untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan peningkatan proses terus menerus.

Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sesuai dengan persyaratan maka ada lima bagian utama yang menjabarkan sistem manajemen organisasi, yaitu :

1. Sistem manajemen kualitas
2. Tanggung jawab manajemen
3. Manajemen sumber daya
4. Realisasi produk
5. Analisis, Pengukuran dan peningkatan

Kelima bagian utama inilah yang menjadi klausul-klausul dan harus diperhatikan oleh manajemen organisasi yaitu sebagai berikut. **(Gaspersz, 2005:28)**

## **1. Sistem Manajemen Kualitas**

Sistem manajemen kualitas adalah sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. **(Gaspersz, 2005:5)**

Era perdagangan bebas menuntut perusahaan atau organisasi untuk dapat meningkatkan mutu produknya. Pada dasarnya peningkatan bisnis perusahaan harus dilandasi oleh suatu sistem yang konsisten dan efisien. Sistem ini perlu diketahui dan dipelajari oleh perusahaan, sehingga karyawan dapat mengetahui sasaran perusahaan dan apa yang diharapkan darinya. **(Chatab, 2001:12)**

Sistem manajemen mutu terdiri dari beberapa sub bab indikator, yaitu **(Gaspersz, 2005:28):**

### **a. Persyaratan umum**

Klausal ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk meningkatkan terus menerus. Manajemen operasi harus menetapkan langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 dan peningkatan terus menerus.

### **b. Persyaratan dokumentasi**

Klausal ini menyatakan bahwa sistem manajemen kualitas membutuhkan dokumentasi. Dokumentasi merupakan proses untuk menghasilkan dokumen-dokumen, dimana dokumen dalam ISO 9001:2000 didefinisikan sebagai informasi dan medium pendukungnya. Dokumentasi mencakup :

#### **1) Manual kualitas**

Merupakan suatu deskripsi dari sekuens dan interaksi proses-proses yang mencakup dalam sistem manajemen kualitas juga harus menjadi referensi terhadap prosedur-prosedur sistem manajemen kualitas dan *outline* dari struktur pendokumentasian yang digunakan dalam sistem manajemen kualitas.

2) Pengendalian dokumen

Klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk pengendalian semua dokumen yang dibutuhkan untuk manajemen dari proses-proses.

3) Pengendalian catatan kualitas

Klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk pengendalian semua catatan kualitas yang dibutuhkan untuk manajemen dari proses-proses.

## **2. Tanggung Jawab Manajemen**

Manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia atau kepegawaian, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan. **(Hani Handoko, 1999:10)**

Tanggung jawab manajemen sendiri adalah usaha yang menekankan pada komitmen manajemen puncak dalam usaha pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Indikator tanggung jawab manajemen terdiri atas sub-sub indikator yaitu. **(Gaspersz, 2005:33)**

a. Komitmen manajemen



Klausal ini menekankan pada komitmen manajemen puncak. Manajemen organisasi harus memberikan komitmen menuju pengembangan dan peningkatan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.

b. Fokus Pelanggan

Klausal ini mamaksa (menguatkan) keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Manajemen puncak harus menjamin bahwa kebutuhan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan.

c. Kebijakan kualitas

Klausal ini telah dikembangkan agar menjamin bawa manajemen puncak menetapkan kebijakan mutu kualitas. Kebijakan kualitas yang dirumuskan harus memberikan perhatian utama pada komitmen manajemen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan peningkatan terus-menerus efektifitas dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 serta memberikan suatu kerangka kerja untuk menetapkan peninjauan ulang tujuan-tujuan kualitas.

d. Perencanaan

Terdiri dai tujuan kualitas dan perencanaan sistem manajemen kualitas. Tujuan-tujuan kualitas harus dapat diukur dan konsisten dengan kebijakan kualitas untuk peningkatan terus-menerus. Manajemen puncak harus menjamin bahwa perencanaan sistem manajemen kualitas dilakukan agar memenuhi persyaratan umum sistem manajemen kualitas.

e. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Standarnya adalah bahwa setiap pekerjaan dilakukan sesuai tanggung jawab, memiliki wewenang yang jelas serta memiliki komunikasi yang baik.

f. Peninjauan ulang manajemen

Klausal ini menyatakan bahwa manajemen puncak harus meninjau ulang sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 serta menetapkan dan merencanakan periode waktu peninjauan ulang manajemen agar menjamin keberlangsungan kesesuaian, kelengkapan, dan efektifitas dari sistem manajemen kualitas.

### **3. Manajemen Sumber Daya**

Manajemen sumber daya adalah hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. **(Melayu, 2003:10)**

Organisasi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifitasnya dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kepuasan pelanggan.

Standar-standar dari indikator manajemen sumber daya tersebut adalah. **(Gaspersz, 2005:39)**

a. Penyediaan sumber daya

Klausal ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tetap untuk menerapkan dan mempertahankan sistem manajemen kualitas ISO

9001:2000 serta meningkatkan efektivitasnya terus menerus, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Sumber daya manusia

Klausal ini menyatakan bahwa personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman.

c. Infrastruktur

Klausal ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk

d. Lingkungan kerja

Klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus mendefinisikan lingkungan kerja yang sesuai serta menetapkan dan mengelola kerja itu untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk.

#### **4. Realisasi Produk**

Realisasi produk adalah usaha berkaitan dengan kegiatan menghasilkan produk yang tetap konsisten dengan persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Pada indikator realisasi produk terdiri dari beberapa sub bagian yaitu. **(Rudi, 2004:95):**

a. Perencanaan realisasi produk

Klausal ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk.

b. Proses yang terkait dengan pelanggan

Organisasi menentukan persyaratan yang berhubungan dengan produk, meninjau persyaratan yang berhubungan dengan produk dan menentukan dan menerapkan peraturan yang efektif untuk berkomunikasi dengan konsumen.

c. Desain dan pengembangan

Manajemen puncak harus memastikan bahwa keperluan proses desain dan pengembangan telah didefinisikan, diterapkan, dan pemeliharaan untuk merespon kebutuhan dan harapan pelanggan dan pihak yang berkepentingan.

d. Pembelian

Organisasi memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian dan memastikan kecukupan persyaratan pembelian sebelum dikomunikasikan dengan pemasok.

e. Ketentuan produksi dan pelayanan

Organisasi harus merencanakan dan melaksanakan produksi dan penyediaan jasa di bawah kondisi yang dikendalikan, organisasi juga harus memvalidasi berbagai proses produksi dan penyediaan jasa.

f. Pengendalian peralatan pengukuran dan pemantauan

Manajemen perlu mendefinisikan dan menerapkan pengukuran dan pemantauan proses yang efektif mencakup metode dan alat untuk verifikasi, validasi produk, dan proses.

## **5. Analisis, Pengukuran dan Peningkatan**

Analisis data adalah suatu alat yang menentukan dimana peningkatan terus menerus dari sistem manajemen kualitas dapat dilakukan. Organisasi harus

menganalisis data untuk memberikan informasi tentang (1) kepuasan pelanggan, (2) kesesuaian terhadap persyaratan produk, (3) karakteristik dan kecenderungan dari proses-proses produk, (4) pemasok-pemasok. Pengukuran adalah pemantauan dari proses realisasi produk yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta suatu proses untuk mencapai hasil-hasil yang direncanakan. Organisasi harus meningkatkan terus menerus efektivitas dari sistem manajemen kualitas melalui penggunaan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan kualitas, hasil-hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan peninjauan ulang.

## **2.6 Tahap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000**

Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 ada beberapa tahap yang harus dijalankan. Tahap tersebut adalah sebagai berikut :

**(Bambangkesit)**

### **1. Membangun Komitmen Manajemen**

Komitmen manajemen merupakan hal sangat penting dan utama dalam membangun sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Karena mereka yang bertanggung jawab dan harus merencanakan strategi bisnis, kebijakan, sasaran dan ukurannya, serta mereka harus meninjaunya pula. Komitmen manajemen ditetapkan sebelum melangkah lebih jauh dalam rencana menerapkan SMM ISO 9001:2000 pada organisasi. Tanpa komitmen yang jelas dan tegas maka kecil kemungkinan pelaksanaan dan penerapan SMM ISO 9001:2000 akan berjalan dan tercapai baik sesuai dengan yang direncanakan oleh organisasi. Manajemen puncak harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi

SMM serta perbaikan berkesinambungan dan keefektifannya dengan cara melakukan hal-hal seperti berikut:

- 1) Mengkomunikasikan kepada seluruh warga tentang pentingnya pemenuhan dan pelaksanaan persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan.
- 2) Menetapkan kebijakan mutu perusahaan serta menjalankannya.
- 3) Memastikan penetapan sasaran mutu yang dijalankan secara konsisten.
- 4) Melakukan tinjauan manajemen secara berkala.
- 5) Memastikan tersediaanya sumber daya.

Komitmen manajemen terhadap mutu dapat ditunjukkan sejak awal melalui penandatanganan pernyataan kebijakan mutu perusahaan, dan berikutnya diikuti oleh sikap dan perilaku manajemen yang kon-sisten dalam menerapkan prosedur-prosedur kerja.

## **2. Penunjukkan Wakil Manajemen**

Bukti komitmen yang besar dari pimpinan puncak dan jajaran manajemen untuk benar-benar menerapkan SMM ISO 9001:2000 pada perusahaan dibuktikan dengan menugaskan atau mengangkat secara resmi seorang wakil manajemen (*management representative*). Peranan dari Wakil Manajemen (WM) adalah menjamin bahwa sistem manajemen mutu yang didokumentasikan secara teknik benar dan sesuai dengan persyaratan standar dari sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan.

## **3. Pelatihan Pemahaman SMM bagi Manajemen dan Karyawan**

Pelatihan SMM ISO 9001:2000 ini bertujuan untuk memberikan kesadaran mutu bagi Kepala sekolah dan memberikan pemahaman persyaratan kepada Tim ISO. Pelatihan itu antara lain meliputi pelatihan kesadaran mutu (*quality awareness*) bagi Direksi dan Tim ISO sehingga dapat memberikan pemahaman mengenai:

- a. Sejarah SMM.
- b. Pemahaman komitmen manajemen, pemahaman pelaksanaan manajemen review, kebijakan mutu, sasaran mutu, perencanaan sistem manajemen mutu dan kriteria, tanggung jawab dari wakil manajemen (WMM).
- c. Penjelasan delapan (8) prinsip manajemen mutu yakni fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang-orang, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan berkelanjutan, pendekatan faktual dalam mengambil keputusan, dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan.
- d. Manfaat SMM ISO 9001:2000 bagi organisasi.
- e. Pengertian umum klausul-klausul yang terdapat dalam SMM ISO 9001:2000.
- f. Faktor-faktor penyebab kegagalan dalam penerapan SMM ISO 9001:2000.
- g. Penjelasan mengenai sertifikasi SMM.
- h. Metoda dan teknik pemeliharaan SMM.
- i. Metoda evaluasi peningkatan penerapan SMM.

#### **4. Pembentukan Tim ISO**

Setelah menugaskan atau mengangkat secara resmi seorang wakil manajemen maka tahap selanjutnya mempersiapkan penerapan SMM dengan pembentukan tim ISO.

## **5. Menyusun Dokumen SMM**

Dokumen adalah dasar penerapan sistem manajemen mutu, dokumen harus tertulis dengan jelas dan dapat dimengerti dengan mudah oleh setiap orang yang memerlukannya. Tanpa adanya dokumen yang teratur dan rapih, penerapan sistem manajemen mutu tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak dapat dijamin konsistensinya. Untuk keperluan pembuatan analisis untuk perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) memerlukan dokumentasi sistem manajemen mutu yang lengkap dan tersusun dengan baik sesuai dengan kebutuhan perbaikan proses kerja di perusahaan.

## **6. Sosialisasi Dokumen SMM**

Suatu strategi yang harus dikembangkan dalam penerapan SMM adalah untuk mengetahui cara pencapaian kebijakan dengan menentukan sasaran yang hendak dicapai untuk menerapkan SMM secara sempurna. Strategi meliputi suatu program yang dijadwalkan untuk mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, tanggung-jawab dan wewenang personil, cara meninjau ulang poin-poin, prioritas dan sistem pelaporan. Untuk itu harus menyediakan suatu kerangka kemajuan yang berkelanjutan.

Dengan begitu kita dapat mempertimbangkan pengembangan proyek dan kebijakan yang dapat dilakukan di area lain pada waktu-waktu selanjutnya. Implementasi penuh dan perekaman semua aktivitas dalam sistem perlu direncanakan. Manajemen harus menentukan level keterlibatan para personil



dalam operasi sehari-hari mulai dari tahapan penerapan sistem hingga penentuan jumlah personil manajemen yang harus didelegasikan. Juga ditentukan ukuran Sekolah, lokasi, kompleksitas dan sifat proses yang digunakan akan memiliki suatu pengaruh terhadap pengambilan keputusan.

## **7. Penerapan Dokumen**

Dokumen sistem manajemen mutu yang sah dan telah disosialisasikan ke seluruh bagian dan lingkup perusahaan harus diterapkan oleh segenap personil yang terlibat secara konsisten dan benar. Hal itu dilakukan untuk membuktikan bahwa sistem manajemen mutu telah diterapkan oleh organisasi. Jika penerapannya masih menemui kendala maka dokumentasi tersebut dapat dilakukan revisi dan penyempurnaan sesuai kebutuhan.

## **8. Pengendalian Rekaman**

Organisasi yang telah menetapkan prosedur pengendalian rekaman harus dapat memelihara semua rekaman yang terkait dengan SMM perusahaan. Tujuannya untuk memberikan bukti kesesuaian persyaratan dan beroperasinya SMM secara efektif. Rekaman harus mudah dibaca, siap ditunjukkan dan mudah untuk diambil. Prosedur pengendalian rekaman juga berisi tentang identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan penghancuran rekaman. Rekaman-rekaman yang menjadi alat untuk menunjukkan operasi yang efektif, wajib dibuat, guna pelaksanaan peraturan badan sertifikasi dan perbaikan pelanggan jika diperlukan

## **9. Audit Mutu Internal SMM**

Audit mutu internal merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi untuk meninjau kesesuaian dan efektifitas penerapan SMM. Direksi hendaknya memastikan penetapan proses audit internal yang efektif dan

efisien untuk mengakses kekuatan dan kelemahan SMM. Proses Audit Mutu Internal berfungsi sebagai alat manajemen untuk asesmen mandiri dari proses atau kegiatan manapun yang ditunjuk dalam SMM. Proses Audit Mutu Internal dengan menyediakan perangkat untuk memperoleh bukti objektif bahwa persyaratan yang ada telah dipenuhi, karena Audit Mutu Internal menilai keefektifan dan efisiensi perusahaan.

#### **10. Pelatihan Audit Mutu Internal**

Pelatihan Audit Mutu Internal ditujukan bagi Tim Audit Mutu Internal yang merupakan personil yang telah dilatih mengenai pelaksanaan SMM ISO 9001:2000. Pelatihan bertujuan untuk dapat memberikan pemahaman mengenai:

- a. Penjelasan Audit Mutu Internal yang sesuai dengan SMM ISO 9001:2000
- b. Cara dan metode melakukan Audit Mutu Internal.
- c. Pendelegasian tugas dan tanggung jawab koordinator tim audit dan auditor.
- d. Cara menyusun jadwal audit, rencana audit dan pembuatan *check-list* audit.
- e. Cara melakukan pelaporan Audit Mutu Internal.
- f. Simulasi pelaksanaan Audit Mutu Internal.

#### **11. Pelaksanaan Audit Mutu Internal**

Sebelum melakukan Audit Mutu Internal (AMI) dipastikan bahwa seluruh dokumen sistem mutu telah dibuat dan diterapkan. Pelaksanaan Audit Mutu Internal dilakukan berdasarkan jadwal dan rencana audit yang dibuat sebelumnya. Setelah melakukan Audit Mutu Internal, Tim Audit harus membuat

laporan hasil auditnya itu sebagai bahan kontrol penerapan SMM ISO 9001:2000 di perusahaan yang disampaikan kepada WM untuk dilaporkan kepada Direksi.

## **12. Tindakan Koreksi Audit Internal**

Setelah selesai melaksanakan Audit Mutu Internal, perusahaan bersama-sama Tim Audit Mutu Internal dan Wakil Manajemen (WM) akan melakukan kajian terhadap hasil pelaksanaan Audit Mutu Internal. Tujuannya untuk melakukan perencanaan tindakan perbaikan terhadap hasil temuan audit dan menentukan tindakan-tindakan yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan temuan Audit Mutu Internal masing-masing bagian.

## **13. Tinjauan Manajemen**

Organisasi harus melakukan tinjauan manajemen untuk memastikan pelaksanaan SMM berjalan dengan efektif. Hal-hal yang menjadikan masukan dalam pelaksanaan tinjauan manajemen ini adalah seperti berikut:

- a. Hasil audit.
- b. *Feed back* dari pelanggan.
- c. Kinerja dari proses dan produk.
- d. Status tindakan koreksi dan pencegahan.
- e. Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya.
- f. Perubahan-perubahan terencana yang dapat berakibat terhadap SMM.
- g. Rekomendasi untuk perbaikan.

## **14. Sertifikasi ISO 9001:2000**

### **a. Memilih Lembaga Sertifikasi**

Badan akreditasi di Indonesia adalah Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk menyelenggarakan sistem akreditasi dan sertifikasi di negara Republik Indonesia. Tugasnya adalah memberikan akreditasi kepada semua lembaga sertifikasi dan laboratorium uji yang telah lulus asesmen sesuai persyaratan standar di seluruh wilayah Indonesia.

Sistem akreditasi KAN telah diakui oleh IAF dan PAC, karena telah dilakukan peninjauan terhadap pemenuhan kesesuaian sistem yang diterapkan oleh KAN. KAN telah menandatangani nota perjanjian IAF dan PAC. Sesuai ketentuan *World Trade Organization* (WTO) bahwa negara-negara yang menyepakati perdagangan bebas harus menandatangani nota perjanjian saling pengakuan terhadap penggunaan standar-standar internasional termasuk ketentuan-ketentuannya.

Untuk memilih lembaga sertifikasi sistem manajemen mutu (SMM), parameter yang harus diketahui adalah, bahwa manajemen dan pengoperasiannya lembaga sertifikasi harus memenuhi ketentuan-ketentuan yang diatur dalam standar internasional. Parameter lembaga sertifikasi yang harus diperhatikan dijelaskan sebagai berikut:

1. Lembaga sertifikasi harus imparial, yaitu harus terbuka terhadap semua kepentingan dan lembaga bukan merupakan bagian kepentingan pihak tertentu, misalnya kepentingan partai tertentu atau bisnis tertentu yang menyebabkan ia tidak dapat diakses oleh siapapun yang bukan merupakan bagian kepentingannya.

2. Lembaga sertifikasi harus memiliki tanggung jawab atas keseluruhan proses sertifikasi dan memberikan jaminan, bahwa implementasi sistem manajemen mutu benar-benar dilaksanakan oleh kliennya. Apabila terjadi komplain atau banding terhadap kliennya, maka lembaga sertifikasi harus turut menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan klien tersebut.
3. Lembaga sertifikasi harus mempunyai manajemen yang profesional. Semua personil yang terlibat dalam lembaga sertifikasi harus memiliki kompetensi dan ketrampilan untuk mengelola dan mengoperasikan sistem lembaga sertifikasi. Para auditor harus terampil melakukan audit secara langsung dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bisnis yang diaudit. Auditor yang mengaudit sekolah harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman di bidang Pendidikan.
4. Lembaga sertifikasi harus memiliki legalitas hukum, tentunya lembaga sertifikasi yang beroperasi di Indonesia harus berbadan hukum mengikuti peraturan hukum di Indonesia. Lembaga sertifikasi yang beroperasi di wilayah Indonesia yang tidak berbadan hukum Indonesia harus mendapatkan pengawasan dari instansi pemerintah yang berwenang.
5. Lembaga sertifikasi maupun personilnya, harus independen, personil yang melaksanakan proses audit dan yang menentukan keputusan sertifikasi harus terpisah. Tim audit yang memeriksa penerapan sistem manajemen mutu di perusahaan hanya memberikan rekomendasi dan tidak diberi kewenangan memutuskan lulus sertifikat. Keputusan lulus tidaknya suatu

perusahaan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 dilakukan oleh Tim tersendiri.

6. Lembaga sertifikasi maupun personilnya harus menjaga kerahasiaan organisasi yang menjadi kliennya. Setiap personil, baik staf maupun para auditor yang terkait harus memenuhi Kode Etik yang telah ditandatangani.
7. Lembaga sertifikasi harus menerapkan sistem manajemen mutu sesuai standar internasional yang relevan, dengan membuat dokumen manual mutu, prosedur dan seterusnya berdasarkan standar untuk lembaga sertifikasi sistem mutu.
8. Lembaga sertifikasi harus diakreditasi secara resmi oleh badan akreditasi yang berwenang di setiap negara. Sesuai Nota Perjanjian Saling Pengakuan IAF dan PAC lembaga sertifikasi yang beroperasi di Indonesia harus diakreditasikan oleh KAN.

#### **b. Proses Sertifikasi**

Organisasi yang ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001 harus mempelajari prosedur dan tatacara yang diatur oleh lembaga sertifikasi. Selama membangun sistem manajemen mutu perusahaan harus sudah membuat program dan mengatur jadwal sertifikasi sesuai perusahaan

Tahap-tahap dalam program sertifikasi meliputi:

1. Mengajukan permohonan ke lembaga sertifikasi sistem mutu.
2. Audit dokumen sistem mutu (*adequacy audit*).
3. *Pre-assesment* (apabila diperlukan).
4. *Intial assessment*.

5. Keputusan sertifikasi.
6. Penyerahan sertifikat.
7. Survaillen setiap 6 bulan.

Tujuan survailen adalah untuk membuktikan bahwa penerapan sistem manajemen mutu telah dilakukan secara berkesinambungan, di samping itu dapat dilakukan peninjauan terhadap implikasi perubahan-perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu pada perusahaan/organisasi untuk memastikan, bahwa semua persyaratan telah dipenuhi dengan baik. Untuk mendapatkan gambaran yang optimal terhadap kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu, maka survailen dilakukan setiap 6 bulan.

## **2.7 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000**

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di dalam mengelola SMK secara benar akan memberi manfaat yang besar, antara lain: **(Smk ppleonardo)**

- a. Peningkatan penghargaan masyarakat/ pelanggan terhadap mutu jasa pendidikan yang ditawarkan, misalnya :
  - 1). Orangtua siswa : akan lebih mantap mengirim anaknya ke SMK tersebut.
  - 2). Siswa : akan lebih memacu prestasinya sebagai pelaku proses produksi.
  - 3). Penyedia lapangan kerja : lebih memprioritaskan lulusan yang telah berperilaku kerja proses mutu yang sesuai.

- b. SMK yang sudah bersertifikat ISO, dengan sendirinya mendapat penghargaan yang lebih oleh masyarakat Internasional.
- c. Melalui pendekatan proses, maka efisiensi dan efektivitas proses pendidikan di sekolah dipastikan akan tercapai, dengan menggunakan :
  - 1) Input dan output sebagai tolok ukur
  - 2). Kegiatan dan sumber daya yang ada dikelola secara benar.
- d. Menerapkan SMM ISO adalah merubah budaya kerja suatu Sekolah, Budaya aplikatif, dan yang lain harus diupayakan berkembang menjadi budaya berpikir sistematis.
- e. Masyarakat yang berpandangan maju akan selalu berperilaku mutu (Quality Attitude) yang benar.

Sedangkan menurut Ir. Andi Kirana,M.S.A, manfaat ISO 9000 dalam bisnis adalah. **(Kirana, 1997:156):**

- 1. Salah satu keuntungan dari sertifikasi adalah perusahaan secara teratur menjalani *assesmen* yang objektif yang dilaksanakan oleh ahli-ahli mutu internasional
- 2. Meningkatkan dorongan persaingan
- 3. Adanya kemungkinan untuk mengurangi jumlah audit yang dilakukan oleh pra pelanggan ataupun dari pemberi tugas

Menurut SISIR (lembaga sertifikasi di singapura) keuntungan yang didapat setelah penerapan ISO adalah dalam hal dokumentasi, komunikasi, semangat, tanggap terhadap mutu, kepuasan pelanggan dan penjualan meningkat, sedangkan pengurangan tenaga kerja, pemborosan dan audit tahunan dapat ditekan.



Dari manfaat ISO 9001:2000 maka terlihat dengan adanya sertifikasi ISO 9001:2000 organisasi dapat meningkatkan kualitas karyawan dan daya saing organisasi, karena dengan adanya sertifikasi ISO 9001:2000 pihak manajemen dan karyawan dituntut untuk mempertahankan sertifikat yang telah diperoleh. Hal ini harus didukung dengan komitmen organisasi untuk memberikan jaminan mutu terhadap seluruh komponen kegiatan organisasi.

## **2.8 Defenisi Kinerja**

Di Indonsia istilah kinerja telah populer digunakan dalam massa-media dan media massa Indonesia memberi sedangkan dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja tersebut, yakni "*performance*". Menurut *The Scribner-Bantan English Dictionary*, terbitan Amerika Serikat dan Canada, tahun 1979, terdapat keterangan sebagai berikut : Pertama, berasal dari akar kata "*to perform*" yang mempunyai "*entries*" berikut : melakukan, menjalankan, melaksanakan, memenuhi atau menjalankan kewajiban sesuatu nazar, melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab, melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Dapat disimpulkn bahwa dari beberapa entries "*to perform*" adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuatu dengan tanggung jawab dan sesuai dengan hasil seperti yang diharapkan, sedangkan arti *performance* merupakan kata benda (*noun*) dimana sala satunya adalah: "*thing done*" (sesuatu hasil yang telah dikerjakan).

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka arti *performance* atau kinerja adalah sebagai berikut : "*performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung

jawab masing-masing , dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika” (**Prawirosentoso, 1999:2**).

Kinerja dan prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu. (**Melayu, 2003:94**)

Istilah kinerja dan prestasi kerja yaitu: hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran. (**Suprihanto, 2007:7**)

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. (**Mangkunegara, 2001:67**)

Jadi dengan demikian kinerja (performance) adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta dengan moral dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

## **2.9 Hubungan SMM ISO 9001:2000 dengan Kinerja**

Dalam implementasi ISO 9001:2000, tidak ada rumus, kiat atau cara tertentu yang berlaku universal dan dapat menghasilkan kesuksesan dalam segala kondisi dan untuk semua organisasi. Setiap organisasi harus mengadaptasi ide-ide

dan teknik yang sesuai dengan situasi organisasinya, kekuatan-kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, budaya organisasi dan situasi bisnis yang digeluti

Agar implementasi SMM ISO 9001:2000 dapat berjalan dengan baik dengan sukses, organisasi harus mempelajari semua informasi yang tersedia, baik implementasi yang sukses maupun yang gagal di organisasi ini. Kemudian organisasi mengadaptasi pendekatan yang paling sesuai untuk memberikan hasil yang baik bagi organisasi itu sendiri. **(Tjiptono&Diana, 2003:341)**

Penilaian kinerja yang terlalu difokuskan pada individual sering menimbulkan masalah dalam kualitas dan kompetisi serta konflik negatif antara karyawan. Oleh sebab itu, penilaian kinerja dalam organisasi ISO 9001:2000 lebih ditekankan kepada kinerja dan kontribusi tim dalam meningkatkan kualitas secara berkesinambungan dan penyempurnaan layanan pelanggan. Penilaian tersebut tidak hanya dilakukan oleh atasan, tetapi juga oleh pelanggan dan rekan kerja.

Pengimplementasi SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi didukung dengan teori Vincent Gaspersz dengan lima klausul program SMM ISO 9001:2000 yang efektif yaitu: sistem manajemen kualitas, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, analisis, pengukuran dan peningkatan.

Dalam pengimplementasikan SMM ISO 9001:2000 SMK Negeri 3 Pekanbaru sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam mencapai visi dan misi organisasi yang sesuai dengan tata nilai yang diterapkan oleh SMK Negeri 3 Pekanbaru. Semua itu dilakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi, sehingga SMK Negeri 3 Pekanbaru melakukan pengembangan SDM yang

difokuskan kepada penciptaan karyawan yang profesional, berkomitmen dan berdedikasi.

## **2.10 Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang dan telaah pustaka yang telah penulis uraikan, maka penulis memberikan suatu hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Diduga sistem manajemen kualitas berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

H<sub>2</sub> : Diduga tanggung jawab manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

H<sub>3</sub> : Diduga manajemen sumber daya berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

H<sub>4</sub> : Diduga realisasi produk berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

H<sub>5</sub> : Diduga analisis, pengukuran dan peningkatan berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

H<sub>6</sub> : Diduga penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

## **2.11 Penelitian Terdahulu**

Sebelum penulis menguraikan Skripsi ini lebih lanjut, pembahasan mengenai ISO, telah diteliti oleh :

1. Eka Fassarozi : 2009

Dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada UIN SUSKA RIAU”. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa :

perusahaan/organisasi belum maksimal dalam menerapkan standar ISO 9001:2000 yang telah direncanakan oleh perusahaan yang diakibatkan masih kurangnya kesadaran SDM yang ada dalam menerapkan ISO 9001:2000 berdasarkan hal diatas perusahaan/organisasi perlu membuat sesuatu perencanaan untuk meningkatkan kesadaran SDM yang ada di perusahaan/organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang telah direncanakan.

## 2. Rusmi Umarni : 2005

Dengan judul “Analisis Penerapan Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia I Cabang Dumai. Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 telah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dari banyaknya responden yang menyatakan baik pada setiap variabel penelitian. Selain itu PT (Persero) Pelabuhan Indonesia I cabang Dumai telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 sebagai bukti bahwa perusahaan ini lulus penilaian dalam melaksanakan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan. Penulis memberikan saran agar perusahaan mempertahankan sertifikasi yang telah diperoleh dengan melakukan peningkatan terus menerus terhadap kualitas perusahaan.

## 3. Besty Elizabeth Nababan : 2007

Dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada PT. Demensi Barumas Perdana Pekanbaru. Dari penelitian yang penulis lakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada PT. Barumas perdana pekanbaru mengalami hambatan disebabkan beberapa faktor yaitu tanggung jawab

manajemen yang belum dilakukan dengan optimal, manajemen sumber daya yang kurang efektif dan analisa, pengukuran dan peningkatan yang belum dilakukan secara optimal.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada bulan januari sampai maret 2010 pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Pekanbaru Jl. Dr. Sutomo No. 110 Pekanbaru-Riau.

#### **3.2 Jenis dan sumber data**

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang penulis gunakan adalah:

1. Data primer

Data primer yaitu data penulis kumpulkan langsung dari lapangan atau objek penelitian dan data tersebut diolah untuk mendapatkan hasil pembahasan.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data penulis terima dalam bentuk apa yang sudah jadi dari perusahaan/organisasi yang penulis teliti.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah majelis guru sebanyak 70 orang. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan kita ambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Jumlah sampel yang penulis ambil dalam penelitian ini berjumlah 70 orang dengan metode sensus dimana sampel yang di ambil keseluruhan dari populasi penelitian.

#### **3.4 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian**

Adapun variabel yang akan diteliti dalam penulisan ini adalah :

- a. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 yang terdiri dari :
  1. Sistem manajemen kualitas (X1)
  2. Tanggung jawab manajemen (X2)
  3. Manajemen sumber daya (X3)
  4. Realisasi produk (X4)
  5. Analisis, pengukuran dan peningkatan. (X5)
- b. Kinerja (Y)

**Tabel 3.1 Variabel dan Indikator ISO 9001:2000**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Pengertian</b>	<b>Indikator</b>
(X) Independen	(X <sub>1</sub> ) sistem manajemen kualitas	Sistem manajemen kualitas adalah sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan umum</li> <li>2. Persyaratan dokumentasi</li> </ol>
	(X <sub>2</sub> ) Tanggung jawab manajemen	Manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia atau kepegawaian, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ikrar pelibatan manajemen</li> <li>2. Pusat perhatian pada pelanggan</li> <li>3. Kebijakan mutu</li> <li>4. Perencanaan sistem manajemen mutu</li> <li>5. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi</li> <li>6. Tinjauan manajemen</li> </ol>



	(X <sub>3</sub> ) Manajemen sumber daya	Manajemen sumber daya adalah hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan sumber daya</li> <li>2. Sumber daya manusia</li> <li>3. Prasarana</li> <li>4. Lingkungan kerja</li> </ol>
	(X <sub>4</sub> ) realisasi prodak	Realisasi produk adalah usaha berkaitan dengan kegiatan menghasilkan produk yang tetap konsisten dengan persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan realisasi produk</li> <li>2. Proses berkaitan dengan pelanggan</li> <li>3. Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan produk</li> <li>4. Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk</li> <li>5. Komunikasi pelanggan</li> <li>6. Pengendalian sarana pemantauan dan pengukuran</li> </ol>
	(X <sub>5</sub> ) Analisis, pengukuran dan peningkatan	<p>Analisis data adalah suatu alat yang menentukan dimana peningkatan terus menerus dari sistem manajemen kualitas dapat dilakukan. Organisasi harus menganalisis data untuk memberikan informasi tentang (1) kepuasan pelanggan, (2) kesesuaian terhadap persyaratan produk, (3) karakteristik dan kecenderungan dari proses-proses produk, (4) pemasok-pemasok.</p> <p>Pengukuran adalah pemantauan dari proses realisasi produk yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta suatu</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan dan peningkatan</li> <li>2. Pengendalian produk yang tidak sesuai</li> <li>3. Analisis data</li> <li>4. Perbaikan berkelanjutan</li> </ol>

		proses untuk mencapai hasil-hasil yang direncanakan. Organisasi harus meningkatkan terus menerus efektivitas dari sistem manajemen kualitas melalui penggunaan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan kualitas, hasil-hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan peninjauan ulang.	
(Y) Dependen	(Y) Kinerja	kinerja (performance) adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta dengan moral dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelesaian tugas tepat waktu</li> <li>2. Kesungguhan dalam menyelesaikan tugas</li> <li>3. Memiliki motivasi untuk bekerja lebih baik</li> <li>4. Selalu meningkatkan kualitas kerja</li> <li>5. Kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>

Sumber : Data olahan 2010

Klasifikasi data dalam penelitian ini yaitu dengan cara menjabarkan masing-masing variabel dalam sistem *score* berdasarkan *skala likert*. Responden diminta untuk memberikan tanggapan mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada SMK Negeri 3 Pekanbaru dan seberapa besar pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja pada SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Untuk menjawab pertanyaan pada bagian ini digunakan *skala likert*, skor untuk setiap butir jawaban adalah :

1. Sangat Setuju diberi score 5
2. Setuju diberi score 4
3. Netral diberi score 3
4. Tidak Setuju diberi score 2
5. Sangat Tidak Setuju diberi score 1

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian, maka penulis menggunakan beberapa cara sebagai berikut :

1. Observasi

Dilakukan dengan pengamatan secara langsung dengan pegawai yang meliputi masalah tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada SMK Negeri 3 Pekanbaru

2. Wawancara

Dilakukan dengan mewawancarai pegawai yang menyangkut seputar masalah pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru

3. Kuesioner

Yaitu membuat sejumlah pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden.

### **3.6 Analisis Data**

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yaitu suatu metode penganalisaan dengan mengelompokkan data

sehingga dapat diteliti berdasarkan teori yang erat hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (sistem manajemen mutu ISO 9001:2000) terhadap variabel terikat (kinerja) maka dilakukan pengujian dengan menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Adapun rumus persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y	=	Kinerja
X <sub>1</sub>	=	Sistem manajemen kualitas
X <sub>2</sub>	=	Tanggung jawab manajemen
X <sub>3</sub>	=	Manajemen sumber daya
X <sub>4</sub>	=	Realisasi produk
X <sub>5</sub>	=	Analisis, pengukuran dan peningkatan
a	=	Konstanta
e	=	Error atau Variabel Pengganggu

### 3.7 Pengukuran Instrumen Penelitian

Dalam sebuah penelitian, data yang diperoleh harus diuji terlebih dahulu sebelum memasuki proses analisis. Pengujian data yang dilakukan meliputi pengujian validitas (keabsahan) dan pengujian reliabilitas. pengujian validitas dilakukan untuk melakukan tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur, sedangkan pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen yang di pakai. Penelitian ini menggunakan 2 metode pengukuran instrumen yaitu ; pertama pengujian kualitas data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Sedangkan pengukuran instrumen kedua yaitu pengujian asumsi

klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Pengukuran instrumen tersebut adalah sebagai berikut :

### **3.7.1 Metode Pengujian Kualitas Data**

Ketetapan penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai. Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data (Indriantoro Nur, 2002;180) untuk menghasilkan data yang berkualitas.

#### **1) Uji Validitas**

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang kuat apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui item-item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur pengubah yang didapatkan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui valid suatu variabel, dilakukan pengujian dengan menggunakan teknik *validity analysis* dengan nilai korelasi diatas 0,30 (Sekaran, 2000:169).

#### **2) Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach alpha*. Dimana suatu instrumen

dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar: (a)  $<0,6$  tidak reliabel, (b)  $0,6-0,7$  *acceptable*, (c)  $0,7-0,8$  baik, dan (d)  $>0,8$  sangat baik (Sekaran, 2000:171).

### **3) Uji Normalitas Data**

Menguji dalam sebuah model regresi yaitu variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat melihat grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik (Santoso, 2001: 214).

Dasar pengambil keputusan antara lain: (1) jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, serta (2) jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Untuk mendukung grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dalam uji normalitas data digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, Kriteria yang digunakan adalah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai K-S-Z dengan  $P > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing data pada variabel yang diteliti terdistribusi secara normal (Ghozali, 2005:30) .

#### **3.7.2 Uji Asumsi Klasik**

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias. Yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik.

Tiga asumsi klasik yang di perhatikan adalah :

### **1. Uji Multikolinearitas**

Metode ini digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinearitas dalam penelitian ini adalah menggunakan *Variance Inflation Factor* atau VIF yang merupakan kebalikan dari *Tolerance* sehingga formulasi formulanya sebagai berikut

$$\mathbf{VIF} = \frac{1}{(1 - R^2)}$$

Dimana  $R^2$  merupakan koefisien determinan. Bila toleransi kecil artinya menunjukkan VIF akan besar. Untuk nilai bila  $VIF > 5$  maka dianggap ada Multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya, sebaliknya  $VIF < 5$  maka dianggap tidak terdapat Multikolinearitas (Ghozali, 2005).

### **2. Uji Heterokedastisitas**

Pengujian Heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas.

Kebanyakan data cross section mengandung situasi Heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar).

Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan Heterokesatisitas jika scatterplot membentuk pola tertentu maka regresi mengalami gangguan Heterokedastisitas. Sebaliknya jika scatterplot tidak membentuk pola tertentu (menyebar) maka regresi tidak mengalami gangguan Heterokedastisitas.

### **3.8 Pengujian Hipotesis**

Untuk memperoleh kesimpulan dari analisis ini maka terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial (Uji t) dan secara menyeluruh atau simultan (Uji F) yang dijelaskan sebagai berikut :

#### **3.8.1 Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji atau membandingkan rata nilai sesuatu sampel dengan nilai lainnya. Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat yang ditentukan adalah 95 % dengan tingkat signifikan sebesar 0,5 % dan *degree of freedom* (df)  $n - k$  membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti bahwa variabel independen mempunyai pengaruh bermakna terhadap variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

#### **3.8.2 Uji Simultan (Uji F)**



Untuk pengujian-pengujian variabel independen secara bersamaan digunakan statistik Uji F (F-test) dilakukan untuk melakukan apakah model pengujian hipotesis yang dilakukan tepat. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis uji F ini dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan tingkat kepercayaan alpha yang ditentukan adalah 10% membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  yaitu apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $p\text{ value} < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti bahwa variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $P_{value} > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasilnya tidak signifikan yang berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

### **3.8.3 Koefisien Determinan**

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel–variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistemasi nilai variabel dependen. Begitu juga untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dilihat dari koefisien korelasi parsial. Variabel independen yang memiliki koefisien korelasi parsial yang paling besar adalah independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.



## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM ORGANISASI**

#### **4.1 Sejarah singkat Organisasi**

Sekola Menengah Kejuruan Negeri 3 Pekanbaru berdiri pada tahun 1967 dengan nama SKKA Negeri namun pada tahun 1978 nama diganti SMKK negeri dan pada tahun 1992 s/d sekarang diganti dengan nama SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Adapun jurusan yang ada antara lain

1. Perhotelan dan Restoran
2. Busana
3. Tata Kecantikan

Dan pada tahun 2005 SMK Negeri 3 Pekanbaru mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 dari TUV jerman pada 29 juni 2005 dan mulai berusaha meningkatkan mutu produk dengan cara menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.

#### **4.2 Visi dan Misi Organisasi**

##### **4.2.1 Visi**

Terwujudnya lembaga diklat yang Profesional dan berwawasan seni budaya yang berstandar Nasional dan Internasional di Bumi Lancang Kuning tahun 2010

##### **4.2.2 Misi**

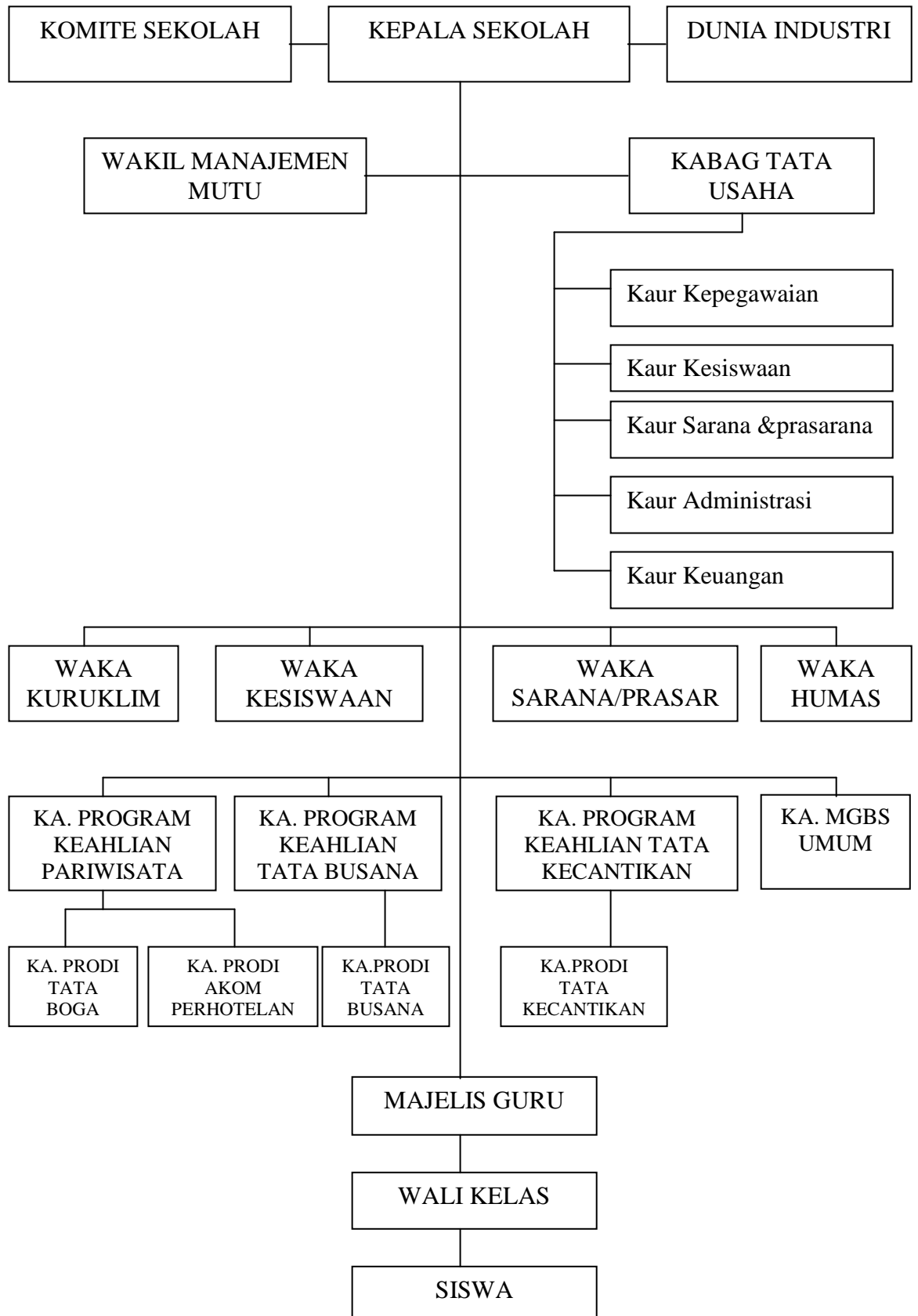
1. Memberi layanan masyarakat didalam dan diluar negeri melalui sistem pendidikan dan pelatihan pariwisata yang fleksibel, berwawasan global dan berseni budaya.

2. Menjalinkan kinerja di lingkungan Internal dan Eksternal untuk menghasilkan tamatan yang memiliki keunggulan kompetitif dan mampu menghadapi pasar bebas dan Era Global
3. Menjalankan program pendidikan dan pelatihan pariwisata dengan memberikan pelayanan dan mutu jasa sesuai dengan spesifikasi pelanggan dan peraturan yang berlaku secara konsisten sehingga kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama untuk dicapai.

#### **4.3 Struktur Organisasi**

Dalam menjalankan aktivitas organisasi, struktur organisasi ditetapkan untuk menjamin seluruh aktifitas operasional sekolah berjalan dengan efektif dan efisien. Di SMK N 3 Pekanbaru puncak pimpinan dipegang oleh seorang kepala sekolah di Bawah kepala sekolah dipegang oleh wakil kepala sekolah yang tugasnya membantu pekerjaan kepala sekolah, kemudian. Selanjutnya bagian tata usaha mempunyai beberapa kaur diantaranya kaur kepegawaian, kaur kesiswaan, kaur sarana dan praserana, kaur administrasi, kaur keuangan. Selanjutnya waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana praserana dan waka humas. Selanjutnya guru dan wali kelas. Untuk lebih memperjelas mengenai struktur organisasi di SMK Negeri 3 Pekanbaru dapat dilihat pada gambar bawah ini:

**Gambar 4.1**  
**STRUKTUR SMK NEGERI 3 PEKANBARU**



## **4.4 Uraian Kerja**

### **4.4.1 Kepala Sekolah**

Sumber : SMKN 3 Pekanbaru 2010

Kepala sekolah merupakan pimpinan yang mengkoordinasi segala kegiatan yang dilakukan oleh stafnya disekolah. Selain itu, selain itu, kepala sekolah mempunyai beberapa tugas, diantaranya:

- a. Kepala Sekolah Sebagai Edukator/Pendidik.
  - Kemampuan membimbing guru.
  - Kemampuan membimbing karyawan.
  - Kemampuan membimbing siswa.
  - Kemampuan membimbing staf.
- b. Kepala Sekolah Sebagai Manajer/Manager.
  - Kemampuan menyusun program.
  - Kemampuan menyusun program.
  - Kemampuan menggerakkan staf, guru dan karyawan.
- c. Kepala Sekolah Sebagai Administrator.
  - Kemampuan mengelola program.
  - Kemampuan mengelola organisasi / personalia.
  - Kemampuan mengelola administrasi keuangan.
- d. Kepala Sekolah Sebagai Supervisor/Pengelola.
  - Kemampuan menyusun program supervisi.
  - Kemampuan melaksanakan program supervisi.
  - Kemampuan menggunakan hasil supervisi.

e. Kepala Sekolah Sebagai Leader/Pemimpin.

- Memiliki kepribadian yang kuat
- Memahami kondisi anak buah dengan baik.
- Memiliki kemampuan mengambil keputusan.

f. Kepala Sekolah Sebagai Innovator

- Kemampuan mencari / menemukan gagasan baru untuk pembaharuan sekolah.
- Kemampun melakukan pembaharuan sekolah.

g. Kepala Sekolah Sebagai Motivator.

- Kemampuan mengatur lingkungan kerja.
- Kemampuan mengatur suasana kerja.
- Kemampuan menerapkan prinsip penghargaan dan hukuman.

**4.4.2 Wakil Kepala Sekolah**

- Menyusun RIPS (Rencana Induk Pengembangan Sekolah)
- Menyusun perencanaan dan pembuatan program KBM serta jadwal pelaksanaannya.
- Menyusun pembagian tugas guru bekerja sama dengan ketua program keahlian.
- Memberi instrument dan laporan pencapaian target kurikulum dan daya serap siswa.
- Mengkoordinasi penyusunan analisis program pengajaran.

- Mengkaji dan membuat strategi penggali materi – materi untuk pengayaan dan peningkatan perolehan NEM.
- Menyusun laporan keterlaksanaan program.
- Tugas – tugas lain yang relevan.

#### 4.4.3 **kabag Tata Usaha.**

- Memperbaiki data pegawai yang ada di sekolah.
- Memproses dokumen kenaikan pangkat.
- Membuat surat – surat keperluan guru.

#### 4.4.4 **Waka Kurikulum.**

- Membuat jadwal pelajaran di awal tahun ajaran.
- Pengumpulan administrasi pengajaran guru.

#### 4.4.5 **Waka Kesiswaan**

- Menyusun nama – nama Pembina Osis dan Ektrakurikuler.
- Melaksanakan seleksi penerimaan siswa baru.
- Melaksanakan masa orientasi siswa baru.
- Melaksanakan pemilihan pengurus Osis.
- Membuat laporan kegiatan yang dilakukan Waka Kesiswaan.

#### 4.4.6 **Waka Sarana / Praserana**

- Membeli barang yang digunakan oleh setiap program study.

#### 4.4.7 **Waka Humas**

- Menyerap tenaga sesuai dengan program study yang ada di sekolah.

#### 4.4.8 **Guru**

- Menguasai bahan pelajaran.



- Membuat program belajar mengajar.
- Mengelola kelas.

#### 4.4.9 **Wali kelas**

- Mengetahui dengan lengkap biodata anak asuhnya
- Mengetahui masalah – masalah anak didiknya dan berusaha membantu untuk memecahkannya.
- Meneliti kehadiran, kerajinan dan kelakuan anak didiknya.
- Mengerjakan administrasi wali kelas, mengisi lapor dan leger.
- Memelihara dan menciptakan kebersihan, kesehatan, keindahan dan ketertiban kelas.
- Melengkapi, memelihara dan menginventalisis semua sarana kelasnya.
- Membina dan memotivasi keagamaan.
- Melaporkan dan mempertanggung jawabkan seluruh kejadian dan kegiatan kepada kepala sekolah.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Seperti yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru. Namun sebelum penulis menjelaskan secara terperinci hasil penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut diatas, ada baiknya terlebih dahulu melihat gambaran umum atau karakteristik responden. Selanjutnya ciri-ciri responden tersebut dapat diharapkan memperjelas dan menambah informasi yang akan berguna untuk menggambarkan latar belakang keadaan responden.

Dalam penulisan ini responden berjumlah 70 orang, yaitu seluruh pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.1 : Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Persentase %
1.	20 – 25 Tahun	5	7,14
2.	26 – 30 Tahun	15	21,43
3.	31 – 35 Tahun	18	25,71
4.	36 – 40 Tahun	20	28,57
5.	41 – 45 Tahun	8	11,43
6.	46 – 50 Tahun	4	5,72
<b>JUMLAH</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data olahan : 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berusia 20 – 25 tahun sebanyak 5 orang ( 7,14%), yang berusia 26 – 30 tahun sebanyak 15 orang ( 21,43%), yang berusia 31 – 35 tahun sebanyak 18 orang ( 25,71%), dan yang

berusia 36 – 40 tahun sebanyak 20 orang ( 28,57%). Yang berusia 41 – 45 tahun sebanyak 8 orang (11,43%) dan responden yang berusia 46 – 50 tahun yang terbanyak yaitu 4 orang (5,72%).

**Tabel 5.2 : Distribusi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1.	Pria	7	10
2.	Wanita	63	90
<b>JUMLAH</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data olahan : 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat responden yang mempunyai jenis kelamin pria sebanyak 7 orang ( 10% ), sedangkan jenis kelamin wanita hanya 63 orang ( 90% ). Jadi, responden yang jenis kelamin pria yang terbanyak yaitu 7 orang atau 90%.

**Tabel 5.3 : Distribusi Karyawan Berdasarkan Status Pernikahan**

No	Status	Frekuensi	Persentase %
1.	Menikah	62	88,57
2.	Belum Menikah	8	11,43
<b>JUMLAH</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data olahan : 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat responden yang sudah menikah sebanyak 62 orang (88,57%), sedangkan responden yang belum menikah sebanyak 8 orang (11,43%). Jadi, responden yang belum menikah terbanyak yaitu 8 orang atau 11,43%.

**Tabel 5.4 : Distribusi Karyawan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1.	SLTP	-	-
2.	SLTA	-	-
3.	Perguruan Tinggi	70	100
<b>JUMLAH</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber : Data olahan : 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi yaitu sebanyak 70 orang atau 100%.

## **5.2 Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada SMK Negeri**

### **3 Pekanbaru**

Untuk mengetahui apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terlaksana dengan baik, maka penulis melakukan penelitian pada SMK Negeri 3 Pekanbaru. Berdasarkan hasil data yang dikumpulkan dari responden maka penulis membuat analisis dan menuangkannya ke dalam tabel – tabel kemudian menguraikannya, untuk lebih jelas bagai mana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dilihat pada uraian dan tabel – tabel di bawah ini.

#### **1. Sistem Manajemen Kualitas**

Kesuksesan organisasi didapat dari adanya penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen kualitas dengan melakukan peningkatan secara berkesinambungan kinerja organisasi yang efektif dan efisien. Organisasi harus membuat, dokumentasi, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan melakukan peningkatan yang berkelanjutan secara efektif sesuai dengan persyaratan standar internasional ini. Pada klausal sistem manajemen kualitas ini manajemen organisasi harus menetapkan langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan kebutuhan peningkatan terus menerus. Hasil tanggapan responden pada variabel sistem manajemen kualitas dapat dilihat pada tabel 5.5 dibawah ini :

**Tabel 5.5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Sistem Manajemen Kualitas**

No	Pertanyaan	Jawaban Frekuensi/Persentase					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Implementasi sistem manajemen mutu berdampak positif pada sekolah ini.	62	7	1	-	-	70
		88,57	10,00	1,43	-	-	100%
2	Manajemen organisasi menetapkan langkah untuk implementasi SMM ISO 9001:2000 dan kebutuhan peningkatan terus menerus.	61	8	1	-	-	70
		87,14	11,43	1,43	-	-	100%
3	Dokumen dan rekaman tersedia pada semua lokasi dimana operasi-operasi esensial yang mempengaruhi manajemen dilakukan.	61	7	2	-	-	70
		87,14	10,00	2,86	-	-	100%
4	Ada prosedur tertulis untuk mengendalikan semua dokumen, data, rekaman dan catatan mutu yang berkaitan dengan persyaratan-persyaratan SMM ISO 9001:2000 di sekolah ini.	57	13	-	-	-	70
		81,43	18,57	-	-	-	100%
5	Dokumen dan rekaman data tersusun dalam satu daftar induk (masterlist) atau sejenisnya yang mengidentifikasi status revisi guna menghindari penggunaan dokumen yang tidak sah atau usang.	59	10	1	-	-	70
		84,29	14,29	1,43	-	-	100%
6	Dokumen, rekaman dan catatan mutu yang tidak sah atau usang telah disingkirkan agar terhindar dari penggunaan yang tidak diinginkan.	60	10	-	-	-	70
		85,71	14,29	-	-	-	100%
7	Cara penyimpanan dokumen,	60	10	-	-	-	70

rekaman dan catatan mutu diidentifikasi dengan baik sehingga mudah untuk menarik kembali.	85,71	14,29	-	-	-	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>420</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>490</b>
<b>PERSENTASE</b>	<b>85,71%</b>	<b>13,27%</b>	<b>1,02%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>60,00</b>	<b>9,29</b>	<b>0,71</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>70</b>

Sumber : Data olahan hasil penelitian

Dari tabel 5.5 dilihat bahwa pada variabel sistem manajemen kualitas, responden yang menyatakan sangat setuju dengan rata-rata 60 atau 85,71%, responden yang menyatakan setuju 9,29 atau 13,27%, yang menyatakan netral 0,71 atau 1,02% dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Itu berarti organisasi menyatakan bahwa manajemen organisasi telah menetapkan langkah-langkah implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan kebutuhan peningkatan dengan baik. Sehingga dapat dinyatakan bahwa dokumen, data, rekaman, dan catatan mutu telah tersedia, dikendalikan, dipelihara dan digunakan dengan sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen kualitas sudah sangat baik.

## 2. Tanggung Jawab Manajemen

Dalam ISO 9001:2000, tanggung jawab manajemen meliputi komitmen manajemen, fokus pada pelanggan, kebijakan mutu, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi dan tinjauan ulang manajemen. Untuk mengetahui tanggapan responden pada variabel tanggung jawab manajemen dapat dilihat pada tabel 5.6 dibawah ini :

**Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Manajemen**

No	Pertanyaan	Jawaban Frekuensi/Persentase					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Sistem manajemen yang ada sudah sepenuhnya menunjukkan komitmen terhadap penerapan ISO 9001:2000	59	10	1	-	-	70
		84,29	14,29	1,43	-	-	100%
2	Saya pernah diberitahu oleh kepala sekolah atau pernah mengikuti seminar/pelatihan tentang pentingnya penerapan ISO 9001:2000.	59	8	3	-	-	70
		84,29	11,43	4,29	-	-	100%
3	Dengan penerapan ISO 9001:2000 pada sekolah ini, apakah ada jaminan dari manajemen puncak bahwa kebutuhan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan.	60	7	3	-	-	70
		85,71	10,00	4,29	-	-	100%
4	Kebijakan mutu yang dibuat oleh sekolah ini dikomunikasikan dalam organisasi dan ditinjau ulang untuk mengetahui kesesuaiannya	60	10	-	-	-	70
		85,71	14,29	-	-	-	100%
5	Saya mengerti dengan kebijakan mutu yang ditetapkan sekolah ini	60	7	3	-	-	70
		85,71	10,00	4,29	-	-	100%
6	Kebijakan mutu yang diambil sudah sesuai dengan tujuan sekolah.	60	9	1	-	-	70
		85,71	12,86	1,43	-	-	100%
7	Perencanaan SMM ISO 9001:2000 sudah dilakukan memenuhi persyaratan yang diberikan.	60	10	-	-	-	70
		85,71	14,29	-	-	-	100%
8	Struktur organisasi telah dibuat secara tegas dan jelas mengidentifikasi berbagai tanggung jawab dan wewenang fungsional.	60	8	2	-	-	70
		85,71	11,43	2,86	-	-	100%
9	Pimpinan selalu mengkomunikasikan tanggung jawab dan wewenang kepada Bapak/ibu yang terlibat dalam operasional dari SMM ISO 9001:2000	60	10	-	-	-	70
		85,71	14,29	-	-	-	100%
10	Ada seseorang individu yang bertanggung jawab dan memiliki wewenang untuk menjamin efektifitas dari SMM ISO 9001:2000 ini.	60	8	2	-	-	70
		85,71	11,43	2,86	-	-	100%
11	Pimpinan melakukan tinjauan ulang manajemen	60	9	1	-	-	70

	pada selang waktu terencana	85,71	12,86	1,43	-	-	100%
12	Tinjauan ulang manajemen ini mencakup penilaian terhadap hasil-hasil audit, umpan balik pelanggan, kesesuaian produk (jasa) dan status tindakan korektif dan preventif	58	9	3	-	-	70
		82,86	12,86	4,29	-	-	100%
13	Sekolah menindaklanjuti peninjauan ulang manajemen yang telah dilakukan tersebut	58	9	3	-	-	70
		82,86	12,86	4,29	-	-	100%
14	Tindak lanjut tersebut dilakukan secara tepat dan cepat	58	9	3	-	-	70
		82,86	12,86	4,29	-	-	100%
JUMLAH		832	123	25	-	-	980
PERSENTASE		84,90%	12,55%	2,55%	-	-	100%
Rata-rata		59,43	8,79	1,79	-	-	70

Sumber : Data Olahan Primer

Dari tabel 5.6 dilihat bahwa pada variabel tanggung jawab manajemen, responden yang menyatakan sangat setuju dengan rata-rata 59,43 atau 84,90%, responden yang menyatakan setuju 8,79 atau 12,55%, yang menyatakan netral 1,79 atau 2,55% dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dari hal tersebut dapat diketahui penerapan SMM ISO 9001:2000 dari manajemen puncak sehingga karyawan memahami tentang SMM ISO 9001:2000 dan hal tersebut akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SMM ISO 9001:2000. Agar penerapan ISO 9001:2000 berjalan dengan baik sesuai dengan persyaratan maka sangat diperlukan komitmen yang penuh dari manajemen puncak. Kebijakan mutu yang dibuat oleh organisasi harus disosialisasikan, dikomunikasikan dan dipahami oleh karyawan serta ditinjau ulang untuk mengetahui kesesuaiannya secara terus menerus.

Dalam penerapan ISO 9001:2000 manajemen organisasi harus menetapkan struktur organisasi secara jelas untuk mengidentifikasi berbagai tanggung jawab dan wewenang serta hal tersebut harus senantiasa dikomunikasikan pada



seluruh karyawan bahkan organisasi harus memiliki seorang manajemen yang bertanggung jawab dan memiliki wewenang untuk menjamin efektifitas dari SMM ISO 9001:2000 ini. Dari hasil tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen manajemen, fokus pada pelanggan, kebijakan mutu, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi serta tinjauan ulang manajemen telah dilaksanakan dengan sangat baik.

### 3. Manajemen Sumber Daya

Penerapan SMM ISO 9001:2000 akan terlaksana dengan baik jika manajemen organisasi menyediakan sumber daya, memiliki personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, memiliki infrastruktur serta memiliki lingkungan kerja yang baik. Untuk melihat bagaimana organisasi melakukan penyediaan sumber daya dalam penerapan SMM ISO 9001:2000 dapat dilihat pada tabel 5.7 dibawah ini :

**Tabel 5.7 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Manajemen Sumber Daya**

No	Pertanyaan	Jawaban Frekuensi/Persentase					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Sumber-sumber daya yang diperlukan saat proses operasional selalu tersedia dan mencukupi kebutuhan operasional sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi.	50	20	-	-	-	70
		71,43	28,57	-	-	-	100%
2	Saya pernah mengikuti pelatihan, seminar dan lokakarya tentang pelaksanaan pekerjaan dan implementasi sistem manajemen mutu.	45	25	-	-	-	70
		64,29	35,71	-	-	-	100%
3	Sekolah menetapkan, menyediakan, memelihara praserana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk (jasa) yang mencakup bangunan, ruang kerja, peralatan dan fasilitas-fasilitas pendukung.	48	22	-	-	-	70
		68,57	31,43	-	-	-	100%
4	Kondisi fisik lingkungan yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan standar SMM	55	15	-	-	-	70
		78,57	21,43	-	-	-	100%

	ISO 9001:2000 serta menciptakan perasaan aman dan nyaman untuk bekerja.						
5	Sekolah menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk (jasa).	51	19	-	-	-	70
		72,86	27,14	-	-	-	100%
JUMLAH		249	101	-	-	-	350
PERSENTASE		71,14%	28,86%	-	-	-	100%
Rata-rata		49,80	20,20	-	-	-	70

Sumber : Data Olahan Primer

Dari tabel 5.7 dilihat bahwa pada variabel manajemen sumber daya, responden yang menyatakan sangat setuju dengan rata-rata 49,80 atau 71,14%, responden yang menyatakan setuju 20,20 atau 28,86%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selain penyediaan sumber daya juga sangat diperlukan sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan handal karena keberhasilan usaha suatu organisasi tergantung pada sumber daya manusia dimana manusia adalah faktor produk yang dinamis dan nantinya akan mengoperasikan faktor-faktor produksi lainnya yang ada dalam organisasi. Untuk itu organisasi sangat penting memberikan pelatihan yang mendukung kinerja sumber daya manusia tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga organisasi menerima timbal baliknya.

Organisasi yang memberikan pelatihan kepada karyawan dengan tujuan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan mampu berkompetensi karena hal tersebut mempengaruhi organisasi dalam pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Selain lingkungan kerja juga sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 karena melalui lingkungan kerja yang baik, nyaman dan aman akan semakin meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penyediaan sumber daya,

sumber daya manusia, infrastruktur, lingkungan kerja sudah diterapkan dengan sangat baik.

#### 4. Realisasi Produk

Realisasi produk merupakan variabel keempat yang juga merupakan klausul dari sistem manajemen ISO 9001:2000 yang bertujuan memberikan jaminan produk dalam usaha mensukseskan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 tersebut agar produk (jasa) dapat bersaing di pasar. Realisasi produk meliputi perencanaan realisasi produk (jasa), proses yang terkait dengan pelanggan, ketentuan produksi dan pelayanan serta pengendalian, pengukuran dan pemantauan. Untuk mengetahui bagaimana perencanaan realisasi jasa dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini:

**Tabel 5.8 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Realisasi Produk**

No	Pertanyaan	Jawaban Frekuensi/Persentase					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Saya memahami maksud dan tujuan dari realisasi produk (jasa) yang dihasilkan.	45	25	-	-	-	70
		64,29	35,71	-	-	-	100%
2	Manajemen organisasi membuat perencanaan agar realisasi produk (jasa) konsisten dengan persyaratan-persyaratan lain dari SMM ISO 9001:2000.	38	29	3	-	-	70
		54,29	41,43	4,29	-	-	100%
3	Dalam usaha realisasi produk, apakah sekolah cukup melakukan komunikasi eksternal terhadap pelanggan untuk menguji produk (jasa) diterima baik atau tidak.	39	29	2	-	-	70
		55,71	41,43	2,86	-	-	100%
4	Sekolah menyediakan informasi yang menspesifikasikan karakteristik dari produk (jasa).	44	26	-	-	-	70
		62,86	37,14	-	-	-	100%
5	Dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan apakah sekolah menerapkan aktivitas pemantauan.	47	23	-	-	-	70
		67,14	32,86	-	-	-	100%
6	Sekolah melakukan pencatatan kejadian	45	24	1	-	-	70

	yang terkait dengan hak milik pelanggan seperti kehilangan, kerusakan atau hal lain dapat dilaporkan kepada pelanggan.	64,29	34,29	1,43	-	-	100%
7	Saya mengetahui ada prosedur-prosedur tertulis untuk mengindentifikasikan produk (jasa) sejak penerimaan, selama dalam proses pelayanan, penyerahan dan instalasi.	45	23	2	-	-	70
		64,29	32,86	2,86	-	-	100%
8	Prosedur penendalian, pengukuran dan pemantauan tersebut sedang diterapkan.	34	36	-	-	-	70
		48,57	51,43	-	-	-	100%
JUMLAH		337	215	8	-	-	560
PERSENTASE		60,18%	38,39%	1,43%	-	-	100%
Rata-rata		42,13	26,88	1,00	-	-	70

Sumber : Data Olahan Primer

Dari tabel 5.8 dilihat bahwa pada variabel realisasi produk, responden yang menyatakan sangat setuju dengan rata-rata 59,43 atau 84,90%, responden yang menyatakan setuju 8,79 atau 12,55%, yang menyatakan netral 1,79 atau 2,55% dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dalam realisasi produk, SMK Negeri 3 Pekanbaru cukup melakukan komunikasi eksternal terhadap pelanggan untuk menguji apakah produk jasa tersebut diterima dengan baik atau tidak. Jadi dapat disimpulkan bahwa organisasi sudah melakukan komunikasi eksternal kepada pelanggan dengan baik untuk menguji apakah produk yang dihasilkan diterima dengan baik. Dengan demikian maka disimpulkan bahwa realisasi produk sesuai dengan yang telah direncanakan.

## 5. Analisis, Pengukuran dan Peningkatan

Semua organisasi bertujuan agar sistem operasionalnya berjalan dengan efektif, efisien dan adaptif sehingga perlu diadakan analisis data, pengukuran kinerja dan peningkatan yang berkelanjutan. Untuk mengetahui bagaimana

organisasi melakukan analisis, pengukuran dan pemantauan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dapat dilihat pada tabel 5.9 :

**Tabel 5.9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Analisis, Pengukuran dan Peningkatan**

No	Pertanyaan	Jawaban Frekuensi/Persentase					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Dalam usaha implementasi SMM ISO 9001:2000 pihak sekolah memberikan perhatian terhadap kepuasan pelanggan.	50	20	-	-	-	70
		71,43	28,57	-	-	-	100%
2	Sekolah pernah melakukan usaha pemantauan informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap produk (jasa) sekolah	49	21	-	-	-	70
		70,00	30,00	-	-	-	100%
3	Saya pernah melaksanakan audit internal pada bagian pekerjaan saya.	-	-	-	7	63	70
		-	-	-	10,00	90,00	100%
4	Apakah audit internal tersebut menguji aktifitas-aktifitas pekerjaan dan implementasi dari SMM yang sedang diterapkan.	45	25	-	-	-	70
		64,29	35,71	-	-	-	100%
5	Pelaksanaan audit internal telah direncanakan dan dijadwalkan sebelumnya.	41	29	-	-	-	70
		58,57	41,43	-	-	-	100%
6	Setelah dilakukan audit dilakukan juga pencatatan hasil dan diambil tindakan korektif atas kekurangan-kekurangan yang ditemukan dalam audit kualitas internal.	42	28	-	-	-	70
		60,00	40,00	-	-	-	100%
7	Produk (jasa) yang tidak sesuai diidentifikasi, didokumentasikan, dievaluasi, dipisahkan, ditinjau ulang untuk dikerjakan kembali agar	49	21	-	-	-	70
		70,00	30,00	-	-	-	100%

	memenuhi persyaratan yang dispesifikasikan.						
8	Saya pernah menemukan produk (jasa) yang tidak sesuai dengan persyaratan.	47	23	-	-	-	70
		67,14	32,86	-	-	-	100%
9	Teknik-teknik statistik yang dibutuhkan untuk penetapan, pengujian dan pengendalian kapabilitas proses dan karakteristik produk (jasa) serta pekerjaan sudah diidentifikasi	36	34	-	-	-	70
		51,43	48,57	-	-	-	100%
10	Analisis teknik-teknik statistik tersebut telah diterapkan untuk penetapan, pengujian dan pengendalian kapabilitas proses dan karakteristik produk.	48	22	-	-	-	70
		68,57	31,43	-	-	-	100%
11	Manajemen puncak terlibat secara insentif dalam upaya peningkatan terus menerus.	55	15	-	-	-	70
		78,57	21,43	-	-	-	100%
12	Sekolah melakukan follow up terhadap keluhan pelanggan, laporan produk (jasa) tidak sesuai, survai tersebut dan dilakukan secara cepat.	60	10	-	-	-	70
		85,71	14,29	-	-	-	100%
13	Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, apakah Saudara pernah melakukan tindakan korektif atau pencegahan.	58	12	-	-	-	70
		82,86	17,14	-	-	-	100%
JUMLAH		580	260	-	7	63	910
PERSENTASE		63,74%	28,57%	-	0,77%	6,92%	100%
Rata-rata		44,62	20,00	-	0,54	4,85	70

Sumber : Data Olahan Primer

Dari tabel 5.9 dilihat bahwa pada variabel analisis, pengukuran dan peningkatan, responden yang menyatakan sangat setuju dengan rata-rata 44,62 atau 63,74%, responden yang menyatakan setuju 20,00 atau 28,57%, yang menyatakan tidak setuju 0,54 atau 0,77% dan yang menyatakan sangat tidak setuju 4,85 atau 6,92%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan netral.

Hal terakhir yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam usaha pengukuran, analisa dan perbaikan adalah meningkatkan yang secara terus menerus harus dilakukan. Hasil rekapitulasi tentang pengukuran, analisa dan peningkatan rata-rata responden menyatakan sangat setuju bahwa pengukuran, analisa dan peningkatan dalam penerapan sistem manajemen mutu telah optimal diterapkan di SMK N 3 Pekanbaru.

## 6. Kinerja

Kinerja dan prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu. Dalam variabel kinerja ini akan memaparkan sejauh mana kinerja karyawan sendiri dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh organisasi. Dan bagaimana karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih baik dan mengetahui sejauh mana motivasi diri setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk mengetahui tanggapan responden pada variabel kinerja dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini :

**Tabel 5.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja**

No	Pertanyaan	Jawaban					Jumlah
		Frekuensi/Persentase					
		SS	S	N	TS	STS	
1	Dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu membantu pegawai menyelesaikan tugas tepat waktu.	45	25	-	-	-	70
		64,29	35,71	-	-	-	100%
2	Pegawai memiliki kesungguhan dalam menyelesaikan tugas sesuai standar kerja SMK Negeri 3 Pekanbaru.	41	29	-	-	-	70
		58,57	41,43	-	-	-	100%
3	Dengan penerapan sistem manajemen mutu, pegawai memiliki motivasi untuk berkerja lebih baik.	46	24	-	-	-	70
		65,71	34,29	-	-	-	100%
4	Adanya kesadaran karyawan untuk selalu meningkatkan kualitas kerja.	49	21	-	-	-	70
		70,00	30,00	-	-	-	100%
5	Penerapan sistem manajemen mutu membantu pegawai untk mampu menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan.	48	22	-	-	-	70
		68,57	31,43	-	-	-	100%
JUMLAH		229	121	-	-	-	350
PERSENTASE		65,43%	34,57%	-	-	-	100%
Rata-rata		45,80	24,20	-	-	-	70

Sumber : Data Olahan Primer

Dari tabel 5.10 dilihat bahwa pada variabel kinerja, responden yang menyatakan sangat setuju dengan rata-rata 45,80 atau 65,43%, responden yang menyatakan setuju 24,20 atau 34,57%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

### **5.3 Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru**

Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja pegawai pada SMK Negeri 3 Pekanbaru, maka dilakukan uji regresi linier berganda yaitu mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan sistem manajemen kualitas (X1), tanggung jawab manajemen (X2), manajemen sumber daya (X3), realisasi produk (X4) dan analisis, pengukuran dan peningkatan (X5) sebagai independen terhadap kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen. Namun sebelum dilakukan uji regresi terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik.

#### **5.3.1 Metode Pengujian Kualitas Data**

##### **1) Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach alpha. Dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar: (a)



<0,6 tidak reliabel, (b) 0,6-0,7 *acceptable*, (c) 0,7-0,8 baik, dan (d) >0,8 sangat baik (Sekaran, 2000:171).

## 2) Uji Validitas

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang kuat apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui item-item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur pengubah yang didapatkan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui valid suatu variabel, dilakukan pengujian dengan menggunakan teknik *pearson correlation* dengan nilai korelasi diatas 0,30.

Variabel sistem manajemen kualitas diukur dengan 7 item pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *pearson correlation* terendah yaitu 0,878, hasil semua item variabel > 0,30, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item variabel memenuhi syarat untuk valid. Setelah dilakukan uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,980 yang berarti variabel sistem manajemen kualitas tersebut reliabel, karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60.

### 1) Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Sistem Manajemen Kualitas

**Tabel 5.11 : Uji Reliabilitas Variabel Sistem Manajemen Kualitas**

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Kesimpulan	Jumlah Item Pertanyaan yang Dipertahankan
	<i>Croanbach's Alpha</i>		
X1.1	0,930	Valid	
X1.2	0,968	Valid	
X1.3	0,953	Valid	
X1.4	0,878	Valid	
X1.5	0,963	Valid	

X1.6	0,964	Valid	
X1.7	0,964	Valid	
<b>Sistem Manajemen Kualitas</b>	0,980	Reliabel	7

Sumber : Lampiran 1

## 2) Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Tanggung Jawab Manajemen

**Tabel 5.12 : Uji Reliabilitas Variabel Tanggung Jawab Manajemen**

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Kesimpulan	Jumlah Item Pertanyaan yang Dipertahankan
	<i>Croanbach's Alpha</i>		
X2.1	0,962	Valid	
X2.2	0,946	Valid	
X2.3	0,980	Valid	
X2.4	0,966	Valid	
X2.5	0,980	Valid	
X2.6	0,974	Valid	
X2.7	0,966	Valid	
X2.8	0,978	Valid	
X2.9	0,966	Valid	
X2.10	0,978	Valid	
X2.11	0,974	Valid	
X2.12	0,962	Valid	
X2.13	0,962	Valid	
X2.14	0,962	Valid	
<b>Tanggung Jawab Manajemen</b>	0,995	Reliabel	14

Sumber : Lampiran 2

Variabel tanggung jawab manajemen diukur dengan 14 item pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *pearson correlation* terendah yaitu 0,946, hasil semua item variabel  $> 0,30$ , dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item variabel memenuhi syarat untuk valid. Setelah dilakukan uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,995 yang berarti variabel tanggung jawab manajemen tersebut reliabel, karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60.

## 3) Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Manajemen Sumber Daya

**Tabel 5.13 : Uji Reliabilitas Variabel Manajemen Sumber Daya**

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Kesimpulan	Jumlah Item Pertanyaan yang Dipertahankan
	<i>Croanbach's Alpha</i>		
X3.1	0,950	Valid	
X3.2	0,908	Valid	
X3.3	0,957	Valid	
X3.4	0,883	Valid	
X3.5	0,962	Valid	
<b>Sistem Manajemen Kualitas</b>	0,962	Reliabel	5

Sumber : Lampiran 3

Variabel manajemen sumber daya diukur dengan 5 item pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *pearson correlation* terendah yaitu 0,883, hasil semua item variabel  $> 0,30$ , dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item variabel memenuhi syarat untuk valid. Setelah dilakukan uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,962 yang berarti variabel manajemen sumber daya tersebut reliabel, karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60.

Variabel realisasi produk diukur dengan 8 item pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *pearson correlation* terendah yaitu 0,836, hasil semua item variabel  $> 0,30$ , dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item variabel memenuhi syarat untuk valid. Setelah dilakukan uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,978 yang berarti variabel realisasi produk tersebut reliabel, karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60.

#### 4) Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Realisasi Produk

**Tabel 5.14 : Uji Reliabilitas Variabel Realisasi Produk**

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Kesimpulan	Jumlah Item Pertanyaan yang Dipertahankan
	<i>Croanbach's Alpha</i>		
X4.1	0,960	Valid	

X4.2	0,922	Valid	
X4.3	0,936	Valid	
X4.4	0,957	Valid	
X4.5	0,920	Valid	
X4.6	0,961	Valid	
X4.7	0,960	Valid	
X4.8	0,836	Valid	
<b>Realisasi Produk</b>	0,978	Reliabel	8

Sumber : Lampiran 4

##### 5) Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel analisis, pengukuran dan peningkatan

**Tabel 5.15 : Uji Reliabilitas Variabel analisis, pengukuran dan peningkatan**

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Kesimpulan	Jumlah Item Pertanyaan yang Dipertahankan
	<i>Croanbach's Alpha</i>		
X5.1	0,936	Valid	
X5.2	0,951	Valid	
X5.3	0,315	Valid	
X5.4	0,937	Valid	
X5.5	0,891	Valid	
X5.6	0,906	Valid	
X5.7	0,951	Valid	
X5.8	0,951	Valid	
X5.9	0,802	Valid	
X5.10	0,954	Valid	
X5.11	0,839	Valid	
X5.12	0,700	Valid	
X5.13	0,765	Valid	
<b>Analisis, pengukuran dan peningkatan</b>	0,965	Reliabel	13

Sumber : Lampiran 5

Variabel analisis, pengukuran dan peningkatan diukur dengan 13 item pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *pearson correlation* terendah yaitu 0,315, hasil semua item variabel  $> 0,30$ , dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item variabel memenuhi syarat untuk valid. Setelah dilakukan uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,965 yang berarti

variabel analisis, pengukuran dan peningkatan tersebut reliabel, karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60.

#### 6) Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Kinerja

**Tabel 5.16 : Uji Reliabilitas Variabel Kinerja**

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Kesimpulan	Jumlah Item Pertanyaan yang Dipertahankan
	<i>Croanbach's Alpha</i>		
Y1	0,973	Valid	
Y2	0,909	Valid	
Y3	0,979	Valid	
Y4	0,947	Valid	
Y5	0,966	Valid	
<b>Sistem Manajemen Kualitas</b>	0,976	Reliabel	5

*Sumber : Lampiran 6*

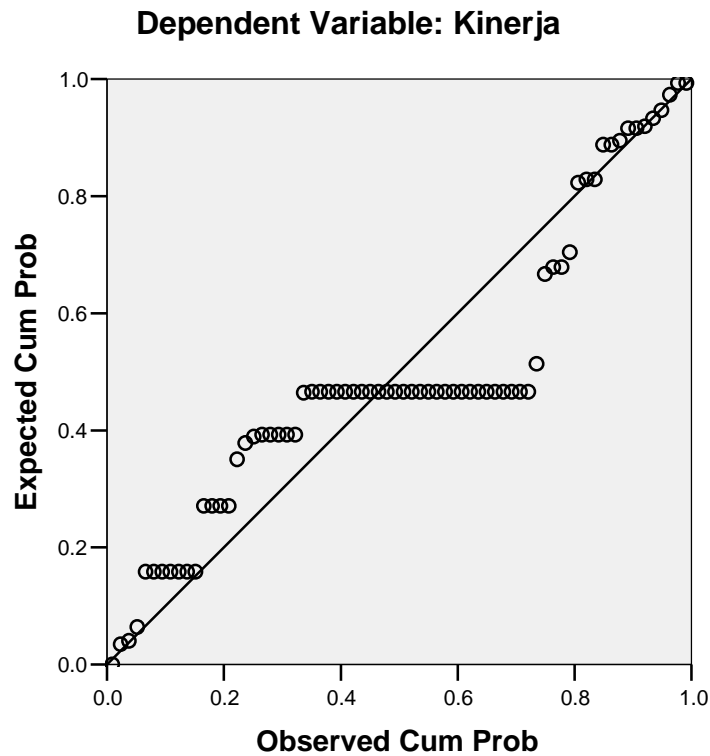
Variabel kinerja diukur dengan 5 item pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *pearson correlation* terendah yaitu 0,909, hasil semua item variabel  $> 0,30$ , dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item variabel memenuhi syarat untuk valid. Setelah dilakukan uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,976 yang berarti variabel kinerja tersebut reliabel, karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60.

#### 3) Uji Normalitas Data Penelitian

Deteksi normalitas dilihat dengan menggunakan grafik normal *P-P Plot of Regression Standarized Residual*. Pada gambar terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas seperti terlihat pada gambar 5.1.

**Gambar 5.1**  
**Diagram P-Plot Normalitas**

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



*Sumber : Lampiran 7*

Uji Normalitas adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal. Pada penelitian ini untuk menguji normalitas data juga menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, kriteria yang digunakan adalah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai K-S-Z dengan  $P > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing data pada variabel yang diteliti terdistribusi secara normal (Ghozali, 2005:30). Hasil uji Normalitas disajikan sebagai berikut terlihat pada tabel 5.17 dibawah.

**Tabel 5.17 : Hasil Uji Normalitas K-S-Z Test**

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Sistem_ Manajemen_ Kualitas	Tanggung_ Jawab_ Manajemen	Manajemen_ umber_Day	Realisasi_ Produk	Analisis_ Perbaikan	Kinerja
N	70	70	70	70	70	70
Normal Parameters						
Mean	33,93	67,57	23,51	36,70	57,39	23,27
Std. Deviation	2,573	5,862	2,212	3,865	4,923	2,277
Most Extreme Differences						
Absolute	,476	,489	,392	,289	,288	,362
Positive	,339	,339	,251	,217	,174	,225
Negative	-,476	-,489	-,392	-,289	-,288	-,362
Kolmogorov-Smirnov Z	3,980	4,093	3,280	2,419	2,410	3,027
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Sumber : Lampiran 7

Tabel 5.17 menunjukkan nilai K-S-Z untuk variabel sistem manajemen kualitas (X1) adalah sebesar 3,980 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z untuk variabel tanggung jawab manajemen (X2) adalah sebesar 4,093 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z untuk variabel manajemen sumber daya (X3) adalah sebesar 3,280 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z untuk variabel realisasi produk (X4) adalah sebesar 2,419 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z untuk variabel analisis, pengukuran dan peningkatan (X5) adalah sebesar 2,410 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z untuk variabel kinerja (Y) adalah sebesar 3,027 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z semua variabel tersebut diatas 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel secara statistik telah terdistribusi secara normal dan layak digunakan sebagai data penelitian.

## 5.4 Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Multikolinearitas

Dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat kolerasi antar variabel independen. Model regresi dikatakan bebas multikolinearitas jika Variance Inflation Factor (VIF) disekitar angka 1, dan mempunyai angka tolerance mendekati 1. Jika kolerasi antar variabel independen lemah (di bawah 0,5) maka dapat dikatakan bebas multikolinearitas, data yang baik dapat dikatakan bebas multikonearitas. Hasil Uji Multikonearitas disimpulkan seperti pada tabel 5.18 dibawah.

**Tabel 5.18 : Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,031	,624		,050	,960		
	Sistem_Manajemen_Kualitas	,011	,085	,013	,131	,896	,027	36,855
	Tanggung_Jawab_Manajemen	-,076	,037	-,196	-2,053	,044	,027	36,756
	Manajemen_Sumber_Daya	,271	,079	,263	3,450	,001	,043	23,522
	Realisasi_Produk	,164	,033	,278	4,955	,000	,079	12,705
	Analisis_Perbaikan	,272	,048	,589	5,633	,000	,023	44,134

a. Dependent Variable: Kinerja

**Sumber : Lampiran 8**

Tabel 5.18 menunjukkan nilai Tolerance untuk variabel sistem manajemen kualitas (X1) adalah sebesar 0,027 dengan VIF sebesar 36,855. Nilai Tolerance untuk variabel tanggung jawab manajemen (X2) adalah sebesar 0,027 dengan VIF sebesar 36,756. Nilai Tolerance untuk variabel manajemen sumber daya (X3) adalah sebesar 0,043 dengan VIF sebesar 23,522. Nilai Tolerance untuk variabel realisasi produk (X4) adalah sebesar 0,079 dengan VIF sebesar 12,705. Nilai Tolerance untuk variabel analisis, pengukuran dan peningkatan (X5) adalah sebesar 0,023 dengan VIF sebesar 44,134.

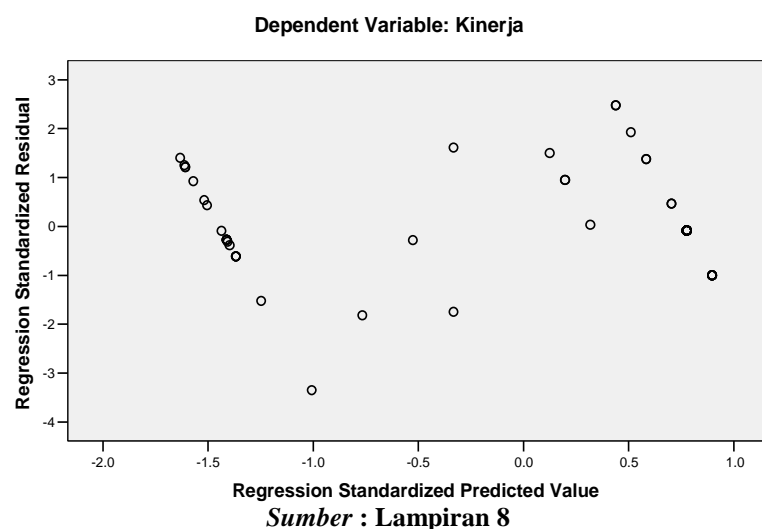


Nilai VIF semua variabel berada jauh diatas angka 1 yang menyatakan tidak bebas dari asumsi multikolinearitas, namun dari nilai Tolerance terlihat bahwa semua variabel berada dibawah angka 1 yang menyatakan bebas dari multikolinearitas. Meskipun terdapat multikolinearitas dari nilai VIF namun nilai tolerance menyatakan bebas maka pengolahan data tetap dilanjutkan karena telah memenuhi 50% dari syarat multikolinearitas.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat melihat grafik scatterplot. Deteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dimana sumbu X adalah Y menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y (Santoso, 2001: 210). Seperti terlihat pada gambar 5.2 dibawah.

**Gambar 5.2**  
**Diagram Scatterplot Heterokedastisitas**  
Scatterplot



Pada gambar 5.2 tidak terlihat pola yang jelas karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

## 5.5 Analisa Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, dilakukan dengan menggunakan metode enter, dimana semua variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan sistem manajemen kualitas (X1), tanggung jawab manajemen (X2), manajemen sumber daya (X3), realisasi produk (X4) dan analisis, pengukuran dan peningkatan (X5) sebagai independen terhadap kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen. Hasil regresi seperti yang tercantum dalam tabel 5.19 di bawah.

**Tabel 5.19 : Hasil Regresi**

Coefficients								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,031	,624		,050	,960		
	Sistem_Manajemen_Kualitas	,011	,085	,013	,131	,896	,027	36,855
	Tanggung_Jawab_Manajemen	-,076	,037	-,196	-2,053	,044	,027	36,756
	Manajemen_Sumber_Daya	,271	,079	,263	3,450	,001	,043	23,522
	Realisasi_Produk	,164	,033	,278	4,955	,000	,079	12,705
	Analisis_Perbaikan	,272	,048	,589	5,633	,000	,023	44,134

a. Dependent Variable: Kinerja

### Sumber : Lampiran 9

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y \text{ (Kinerja)} = 0,031 + 0,011X_1 - 0,076X_2 + 0,271X_3 + 0,164X_4 + 0,272X_5 + e$$

1. Konstanta sebesar 0,031 menyatakan, bahwa jika variabel independen tetap maka variabel dependen adalah sebesar 0,031.

2. Hasil regresi X1 menunjukkan variabel sistem manajemen kualitas sebesar 0,011 yang menyatakan bahwa sistem manajemen kualitas mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kinerja) juga akan mengalami peningkatan sebesar 1,1%.
3. Hasil regresi X2 menunjukkan variabel tanggung jawab manajemen sebesar -0,076 yang menyatakan bahwa prestasi kerja mengalami penurunan sebesar 1, maka variabel dependen (kinerja) juga akan mengalami penurunan sebesar 7,6%.
4. Hasil regresi X3 menunjukkan variabel manajemen sumber daya sebesar 0,271 yang menyatakan bahwa sistem manajemen kualitas mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kinerja) juga akan mengalami peningkatan sebesar 27,1%.
5. Hasil regresi X4 menunjukkan variabel realisasi produk sebesar 0,164 yang menyatakan bahwa realisasi produk mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kinerja) juga akan mengalami peningkatan sebesar 16,4%.
6. Hasil regresi X5 menunjukkan variabel analisis, pengukuran dan peningkatan sebesar 0,272 yang menyatakan bahwa analisis, pengukuran dan peningkatan mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (kinerja) juga akan mengalami peningkatan sebesar 27,2%.

#### **5.5.1 Uji T (Regresi Parsial)**

**H<sub>1</sub> : Diduga sistem manajemen kualitas berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.**

Berdasarkan statistik t tabel sebesar 1,667 > t hitung sebesar 0,131 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,896 >  $\alpha = 0,05$  maka H<sub>1</sub> ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem manajemen kualitas tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Sistem manajemen kualitas adalah sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. (Gaspersz, 2005:5). Dengan ditolaknya hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan tidak berpengaruh terhadap hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

**H<sub>2</sub> : Diduga tanggung jawab manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.**

Berdasarkan statistik t tabel sebesar 1,667 > t hitung sebesar -2,053 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,044 <  $\alpha = 0,05$  maka H<sub>2</sub> diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa tanggung jawab manajemen berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia atau kepegawaian, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan. (Hani Handoko, 1999:10). Dengan diterimanya hipotesis tersebut, maka dapat

disimpulkan bahwa aktivitas dari tanggung jawab manajemen secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

**H<sub>3</sub> : Diduga manajemen sumber daya berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.**

Berdasarkan statistik t tabel sebesar  $1,667 < t$  hitung sebesar 3,450 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$  maka H<sub>3</sub> diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Manajemen sumber daya adalah hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. (Melayu, 2003:10). Dengan diterimanya hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas dari manajemen sumber daya secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

**H<sub>4</sub> : Diduga realisasi produk berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.**

Berdasarkan statistik t tabel sebesar  $1,667 < t$  hitung sebesar 4,955 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  maka H<sub>4</sub> diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa realisasi produk berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Realisasi produk adalah usaha berkaitan dengan kegiatan menghasilkan produk yang tetap konsisten dengan persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. (Rudi, 2004:95). Dengan diterimanya hipotesis tersebut,

maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas dari realisasi produk secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

**H<sub>5</sub> : Diduga analisis, pengukuran dan peningkatan berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.**

Berdasarkan statistik t tabel sebesar  $1,667 > t$  hitung sebesar 5,633 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  maka H<sub>5</sub> diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa analisis, pengukuran dan peningkatan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

Analisis data adalah suatu alat yang menentukan dimana peningkatan terus menerus dari sistem manajemen kualitas dapat dilakukan, sedangkan pengukuran adalah Pengukuran adalah pemantauan dari proses realisasi produk yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta suatu proses untuk mencapai hasil-hasil yang direncanakan dan peningkatan adalah meningkatkan terus menerus efektivitas dari sistem manajemen kualitas melalui penggunaan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan kualitas, hasil-hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan peninjauan ulang. Dengan diterimanya hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas dari fungsi analisis, pengukuran dan peningkatan secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

#### **5.5.2 Pengujian Hipotesis (Uji F (*F test*) Uji Secara Simultan)**

Hasil uji regresi secara simultan atau uji F dapat dilihat pada tabel 5.20 dibawah ini :

**Tabel 5.20 : Hasil Uji F Hitung**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	352,177	5	70,435	795,588	,000 <sup>a</sup>
	Residual	5,666	64	,089		
	Total	357,843	69			

a. Predictors: (Constant), Analisis\_Perbaikan, Tanggung\_Jawab\_Manajemen, Realisasi\_Produk, Manajemen\_Sumber\_Daya, Sistem\_Manajemen\_Kualitas

b. Dependent Variable: Kinerja

**Sumber : Lampiran 9**

**H<sub>6</sub> : Diduga penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.**

Pada tabel 5.20 hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 795,588 > F tabel sebesar 3,978, dengan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  maka H<sub>6</sub> diterima. Maka model regresi menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang terdiri dari sistem manajemen kualitas (X1), tanggung jawab manajemen (X2), manajemen sumber daya (X3), realisasi produk (x4) dan analisis, pengukuran dan peningkatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

### **5.5.3 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) R Square**

Nilai R (koefisien determinasi) terlihat pada tabel 5.21 dibawah :

**Tabel 5.21 : Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,992 <sup>a</sup>	,984	,983	,298	,590

a. Predictors: (Constant), Analisis\_Perbaikan, Tanggung\_Jawab\_Manajemen, Realisasi\_Produk, Manajemen\_Sumber\_Daya, Sistem\_Manajemen\_Kualitas

b. Dependent Variable: Kinerja

**Sumber : Lampiran 9**

Tabel diatas menunjukkan nilai R sebesar 0,992, berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen sangat kuat karena R sebesar 99,2%. Nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,984 yang artinya 98,4% dari kinerja pegawai dipengaruhi oleh sistem manajemen kualitas (X1), tanggung jawab manajemen (X2), manajemen sumber daya (X3), realisasi produk (x4) dan analisis, pengukuran dan peningkatan (X5), sedangkan sisanya sebesar 1,6% dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja pegawai pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Pekanbaru. Hasil penelitian terhadap model penelitian dan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil regresi secara parsial menunjukkan statistik t tabel sebesar  $1,667 > t$  hitung sebesar 0,131 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,896 > \alpha = 0,05$  maka  $H_1$  ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem manajemen kualitas tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.
2. Hasil regresi secara parsial menunjukkan statistik t tabel sebesar  $1,667 > t$  hitung sebesar -2,053 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,044 < \alpha = 0,05$  maka  $H_2$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa tanggung jawab manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.
3. Hasil regresi secara parsial menunjukkan statistik t tabel sebesar  $1,667 < t$  hitung sebesar 3,450 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$  maka  $H_3$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

4. Hasil regresi secara parsial menunjukkan statistik t tabel sebesar  $1,667 < t$  hitung sebesar 4,955 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_4$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa realisasi produk berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.
5. Hasil regresi secara parsial menunjukkan statistik t tabel sebesar  $1,667 > t$  hitung sebesar 5,633 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_5$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa analisis, pengukuran dan peningkatan berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.
6. Hasil regresi secara simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 795,588  $> F$  tabel sebesar 3,978, dengan nilai signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_6$  diterima. Maka model regresi menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang terdiri dari sistem manajemen kualitas (X1), tanggung jawab manajemen (X2), manajemen sumber daya (X3), realisasi produk (X4) dan analisis, pengukuran dan peningkatan (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai SMK Negeri 3 Pekanbaru.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran :

1. SMK Negeri 3 Pekanbaru tetap harus mempertahankan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 yang telah diterapkan dan tetap melakukan perbaikan dan peningkatan agar sekolah lebih kompeten dalam persaingan

yang semakin kompetitif dan harus dilakukan secara konsisten terus menerus.

2. Masih adanya responden yang menyatakan tidak setuju menandakan tidak semua pegawai paham/merasakan dampak penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada SMK Negeri 3 Prkanbaru.
3. Untuk memperoleh hasil penelitian yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan, penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan sampel yang lebih besar dari penelitian sekarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chatab, Nevizard. 2001. *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Elizabeth, Besty. 2007. *Analisis penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2000 pada PT. Demensi Barumas Perdana Pekanbaru*. UNRI
- Fassarozzi, Eka. 2009. *Analisis penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2000 pada UIN SUSKA RIAU*. UIN
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Managemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Managemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent. 2005. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvemen*. Jakarta:s Gramedia Pustaka Utama
- Hani, Handoko T. 1999. *Manajemen-edisi 2*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi edisi ketiga*. Jakarta: Grasindo
- H.B. Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen edisi ketiga*. Jakarta: Grasindo
- Ibrahim, Buddy. 2001. *Total Quality Management (TQM) Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan
- John, Suprihanto, dkk. 2000. *Prilaku Organisasional*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Kirana, Andi. 1997. *Etika Manajemen Ancangan Bisnis Abad 21*. Yogyakarta Penerbit Andi Yogyakarta
- Kottler, Philip. 2002. *Manajemen Pemesaran-Milenium edition*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Sadipun,M Krist. 2005. *ISO 9001 Kembangkan Budaya Mutu*. Jakarta: Suara Karya
- Sheroeder, Roge.G. 2001. *Manajemen Operasi Jilid-2*. Jakarta: penerbit Erlangga

Suardi Rudi, 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapan Untuk Mencapai TQM*: PPM, Jakarta

Suyadi, Prawirosentoso. 1999. *Keb~akan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajement edisi revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andy Yogyakarta

Umarni, Rusmi. 2005. *Analisis penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2000 pada PT. (Parseo) Pelabuhan Indonesia I Cabang Dumai*. UNRI

Usman, Husaini. 2006. *Pengantar Statistika*. Yogyakarta: PT. Bumi Aksara.

Narbuko, Cholid. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Website : [www.Kaskus.Ut/showthread.php](http://www.Kaskus.Ut/showthread.php)  
[www.isoqar.com/iso 9001/Qualitro.htm](http://www.isoqar.com/iso%209001/Qualitro.htm)  
[www.ssep.net/director](http://www.ssep.net/director).  
<http://smkplleonardo.pangudiluhur>  
<http://bambangkesit.staff.uui.ac.id/2009/01/15/>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar. 4.1 Struktur SMK Negeri 3 Pekanbaru.....	53
Gambar. 5.1 Diagram P-Plot Normalitas.....	77
Gambar. 5.2 Diagram Scatterplot Heterokedastisitas.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Program kerja setiap departemen pada SMK Negeri 3 Pekanbaru...	4
Tabel 3.1 Variabel dan indikator ISO 9001:2000.....	41
Tabel 5.1 Usia Responden.....	58
Tabel 5.2. Distribusi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5.3 Distribusi Karyawan Berdasarkan Status Pernikahan.....	59
Tabel 5.4 Distribusi Karyawan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	59
Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Sistem Manajemen Kualitas.....	61
Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Manajemen.....	63
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Manajemen Sumber Daya..	65
Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Realisasi Produk....	67
Tabel 5.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Analisis, Pengukuran dan Peningkatan.....	69
Tabel 5.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja.....	71
Tabel 5.11 Uji Reabilitas Variabel Sistem Manajemen Kualitas.....	73
Tabel 5.12 Uji Reabilitas Variabel Tanggung Jawab Manajemen.....	73
Tabel 5.13 Uji Reabilitas Variabel Manajemen Sumber Daya.....	74
Tabel 5.14 Uji Reabilitas Variabel Realisasi Produk.....	75

Tabel 5.15 Uji Reabilitas Variabel Analisis, Pengukuran dan Peningkata	75
Tabel 5.16 Uji Reabilitas Variabel Kinerja.....	76
Tabel 5.17 Hasil Uji Normalitas K-S-Z Test.....	78
Tabel 5.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 5.19 Hasil Regresi.....	81
Tabel 5.20 Hasil Uji F Hitung.....	86
Tabel 5.21 Hasil Koefisien Determinasi.....	86